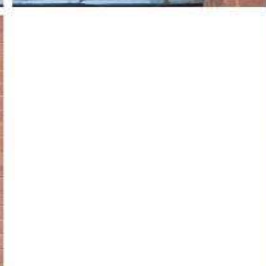
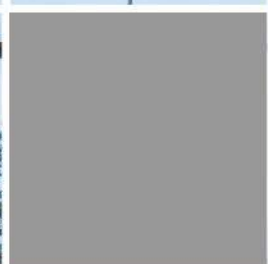
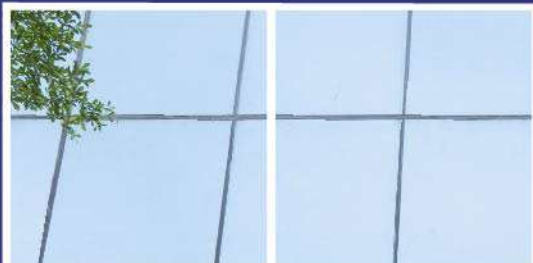




Col|||Sci

รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(EdPEx) ปีการศึกษา 2565

พฤษภาคม
2566



คณะวิทยาการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี



FACULTY OF
COMMUNICATION
SCIENCES

PRINCE OF
SONGKLA UNIVERSITY
PATTANI CAMPUS

commsci.psu.ac.th

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2565 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดของคณะฯ ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ทำให้เห็นถึงแนวโน้มของผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น และผลลัพธ์บางตัวที่ต่ำกว่า ค่าเป้าหมาย นำไปสู่การทบทวนและวางแผนเพื่อให้ผลลัพธ์ให้ปีการศึกษาหน้าได้เพิ่มสูงขึ้น โดยนำเครื่องมือการ พัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับระดับสากลมาใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมิน EdPEX ปีการศึกษา 2563 ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ทำให้ผลการดำเนินการในปีการศึกษา 2564-2565 ดีขึ้น แต่ยังคงมี อีกหลายด้านที่ยังคงต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการ ดำเนินงานมาโดยตลอด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บันทึกที่คณะวิทยาการสื่อสารได้สร้างอย่างตั้งใจจะมีคุณภาพ และพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ ตลอดจนคณะวิทยาการสื่อสารจะเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ร่วมพัฒนามหาวิทยาลัย ให้เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและทำประโยชน์ให้กับสังคมต่อไป



(ดร.รักดี ต่วนศิริ)

คณบดีคณะวิทยาการสื่อสาร

25 พฤษภาคม 2566

สารบัญ

หมวด	หน้า
โครงสร้างองค์กร	1
หมวด 1 การนำองค์กร	23
หมวด 2 กลยุทธ์	36
หมวด 3 ลูกค้า	47
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	59
หมวด 5 บุคลากร	69
หมวด 6 การปฏิบัติการ	83
หมวด 7 ผลลัพธ์	97

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพที่ OP-1 โครงสร้างส่วนงานภายในคณะวิทยาการสื่อสาร	12
ภาพที่ OP-2 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสาร	13
ภาพที่ 5.1-1 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	70
ภาพที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหา คัดเลือก และดูแลบุคลากรใหม่ คณะวิทยาการสื่อสาร	73
ภาพที่ 5.2-1 ระบบการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร	78
ภาพที่ 6.1-1 กระบวนการในการดำเนินงานเพื่อจัดทำข้อกำหนดในพันธกิจต่าง ๆ	84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ OP-1 หลักสูตรและการบริการที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะ	3
ตารางที่ OP-02 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม อัตลักษณ์องค์กร และสมรรถนะหลัก	6
ตารางที่ OP-3 จำนวนบุคลากรสายวิชาการจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน	7
ตารางที่ OP-4 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน	7
ตารางที่ OP-5 ปัจจัยที่บุคลากรมีความผูกพันและเข้ามามีส่วนร่วมกับคณะ	7
ตารางที่ OP-6 ความผูกพันองค์กรของบุคลากร	8
ตารางที่ OP-7 องค์กรประกอบที่ทำให้บุคลากรสายวิชาการมีความผูกพันกับองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	9
ตารางที่ OP-8 องค์กรประกอบที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความผูกพันกับองค์กร จำแนกตามช่วงอายุการทำงาน	9
ตารางที่ OP-9 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ	9
ตารางที่ OP-10 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์	10
ตารางที่ OP-11 การบริการ ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13
ตารางที่ OP-12 บทบาทของผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการจัดการหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน	16
ตารางที่ OP-13 ลำดับในการแข่งขัน	18
ตารางที่ OP-14 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	19
ตารางที่ OP-15 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	20
ตารางที่ OP-16 บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	20
ตารางที่ 1.1-1 ค่านิยมของคณะ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ตัววัด รอบการประเมิน และผู้รับผิดชอบ	25
ตารางที่ 1.1-2 การสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	26
ตารางที่ 1.1-3 ช่องทางการสื่อสารแบบทางการ	26
ตารางที่ 1.1-4 ช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	27
ตารางที่ 1.1-5 การสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	28
ตารางที่ 1.1-6 กำหนดการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	30
ตารางที่ 1.1-7 การกำกับดูแลองค์กร	33
ตารางที่ 2.1-1 ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิจัยและนวัตกรรม	38
ตารางที่ 2.1-2 ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1-3 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์	40
ตารางที่ 2.1-4 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์	40
ตารางที่ 2.1-5 ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก กับความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	42
ตารางที่ 3.1-1 ปฏิทินกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	47
ตารางที่ 3.1-2 การรับฟังเสียงจากลูกค้า	48
ตารางที่ 3.1-3 การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าในอนาคต	51
ตารางที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ	59
ตาราง 5.1-1 สัดส่วนค่าน้ำหนักการประเมินภาระงานของบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ	71
ตารางที่ 5.1-2 กรรมการประเมินภาระงานหลัก	71
ตารางที่ 5.1-3 แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ของคณะ ปี 2566 -2570	74
ตารางที่ 5.2-1 ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร	79
ตารางที่ 5.2-2 ตารางการวางแผนความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากร	81
ตารางที่ 6.1.1 ข้อมูลที่ใช้สำหรับการจัดทำข้อกำหนดตามส่วนงานพันธกิจ	84
ตารางที่ 6.1-2 กระบวนการ และข้อกำหนด	86
ตารางที่ 6.1-3 แนวคิดในการออกแบบ	88
ตารางที่ 6.1-4 แนวคิดในการออกแบบ	89
ตารางที่ 6.1-5 ตารางห่วงโซ่อุปทาน	92
ตารางที่ 6.1-6 กลยุทธ์และแนวทางในการให้บริการ	96

โครงสร้างองค์กรคณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

P1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อ พ.ศ.2545 โดยมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2545 เพื่อให้เป็นคณะวิชาที่จัดการเรียนการสอนและดำเนินการกิจวิชาการอื่น ๆ เกี่ยวกับศาสตร์แห่งการสื่อสารและการออกแบบสื่อในยุคสังคมสารสนเทศสมัยใหม่ภารกิจหลักของคณะวิทยาการสื่อสารมี 3 ประการคือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และมีภารกิจเสริมคือ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งได้มีการดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ในวาระโอกาสต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ก (1) หลักสูตร และการบริการ

ตามแผนกลยุทธ์คณะวิทยาการสื่อสาร 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 กำหนดหลักสูตรและการบริการที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะฯ คือ 1) **ด้านการจัดการเรียนการสอน** คณะวิทยาการสื่อสาร เปิดสอนระดับปริญญาตรี จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และวิทยาการสารสนเทศเพื่อการจัดการ และ 3) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบสื่อ โดยหลักสูตรที่เปิดสอนมีความเชื่อมโยงกันและส่งเสริมซึ่งกันและกันทั้งในด้านเนื้อหาและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ จึงสามารถใช้ทรัพยากรในการจัดการเรียนรู้อร่วมกัน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายที่จะดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามแนวทางการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-Based Education : OBE) ทุกหลักสูตรได้ปรับปรุงหลักสูตรตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ทุกหลักสูตรผ่านการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์คุณภาพระดับหลักสูตรของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยระดับอาเซียน (AUN-QA) โดยในปีการศึกษา 2564 หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิตได้ผ่านการรับรองการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA (Inter) ระดับอาเซียน เป็นหลักสูตรแรกของคณะ และในปีการศึกษา 2567 หลักสูตรหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และวิทยาการสารสนเทศเพื่อการจัดการจะรับการประเมินเป็นหลักสูตรถัดไป

ด้านการวิจัย คณะผลิตองค์ความรู้และผลงานวิจัยทางด้านการสื่อสารที่มีการบูรณาการศาสตร์ทางด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมออกแบบสื่อเพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการ และการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาสังคมทั้งในระดับปฏิบัติและระดับการกำหนดนโยบายของสังคมและจังหวัดชายแดนใต้ มีการตีพิมพ์ผลงานในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติที่มีคุณภาพ การขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาประเทศ โดยมีกลไกการส่งเสริมได้แก่ จัดสรรทุนวิจัยและผลงานทางวิชาการ ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อระดับปริญญาเอกและทุนพัฒนาอาจารย์ จัดประชุมวิชาการและเผยแพร่ผลงานวิจัย มีเครือข่ายความร่วมมือด้านวิจัยกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสนับสนุนการขอรับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก จัดสรรทุนรางวัลต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำวิจัยและผลงานวิชาการ สมนาคุณการตีพิมพ์ด้วยทุนรางวัลต่างๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัยความสำเร็จในงานด้านการวิจัย คือ ทุนสนับสนุนการวิจัยและผลงานวิชาการที่ได้รับรางวัลต่างๆ

ด้านการบริการวิชาการ คณะดำเนินงานบริการวิชาการทั้งด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการและนวัตกรรมออกแบบสื่อโดยผ่านโครงการอบรมถ่ายทอดความรู้ต่างๆด้านวิทยาการสื่อสารโดยเน้น

ไปที่กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเป้าหมายเชิงพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย ทั้งเชิงวิชาการและผลจากการวิจัย สร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปันทรัพยากรระหว่างองค์กรกับหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายในสถาบัน บูรณาการการบริการวิชาการกับการวิจัยและการเรียนการสอนรวมทั้งการสร้างรายได้จากการจัดการอบรมและการให้บริการห้องประชุม สัมมนา และห้องปฏิบัติการต่างๆ ความสำเร็จคือ รายได้จากการบริการวิชาการ และความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมและการให้บริการห้องต่างๆของคณะ นอกจากนี้คณะฯยังมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมการสื่อสารของประเทศและอาเซียนอีกด้วย

ตารางที่ OP-1 หลักสูตรและการบริการที่มีผลต่อความสำเร็จของคณะ

พันธกิจ หลักสูตร และ การบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการศึกษา	ผลผลิตความสำเร็จ	ผู้รับบริการ
การจัดการเรียนการสอน 1. หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต 2. หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ และวิทยาการสารสนเทศ 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบสื่อ	- หลักสูตรทั้งสามหลักสูตรของคณะวิทยาการสื่อสาร มุ่งที่จะผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะทางด้านการสื่อสารทั้งทฤษฎีและเชิงปฏิบัติในวิชาชีพ โดยมีความตระหนักถึงมิติทางสังคมและวัฒนธรรม - ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยให้สามารถคิดวิเคราะห์ผ่านกระบวนการการเรียนการสอน การเป็นนักการสื่อสารที่สามารถประยุกต์ใช้ในนวัตกรรมและเทคโนโลยีอันทันสมัยและการปรับตัวในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะเฉพาะในจังหวัดชายแดนภาคใต้และปลูกฝังให้ผู้เรียนคำนึงถึงจริยธรรมวิชาชีพเป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวสอดคล้องกับการดำเนินภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสังคม และมุ่งสู่ความสำเร็จของขององค์กร โดยการเป็นคณะวิชาที่เป็นผู้นำทางวิชาการและมีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาการสื่อสารในภาคใต้	คณะบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้กำกับดูแลการจัดการเรียนการสอนผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริงและมีนวัตกรรมเทคโนโลยี ส่งเสริมการเรียนรู้ (Active and Innovative Learning) เพื่อฝึกฝนนักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาและประยุกต์ใช้ได้จริง โดยมีกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนต่าง ๆ ดังนี้ 1. กิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีการที่หลากหลายที่จัดให้เหมาะสมกับลักษณะวิชาและผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละรายวิชา เช่น - การบรรยาย - การปฏิบัติในห้องปฏิบัติการ - การเรียนรู้แบบ Active learning ให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ในแต่ละรายวิชา - การเรียนรู้แบบกลุ่ม การวิจัย เป็นต้น 2. กิจกรรมการส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียน ให้แก่นักศึกษา ประกอบด้วย การทัศนศึกษาดูงานองค์กรวิชาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนทุกหลักสูตร และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการฝึกปฏิบัติการ การเสวนากับผู้เชี่ยวชาญในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองและเพิ่มทักษะวิชาชีพ	- อัตราการสำเร็จ การศึกษา - ความพึงพอใจของนักศึกษาในการจัดการเรียนการสอน - ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	นักศึกษาระดับปริญญาตรี

พันธกิจ หลักสูตร และ การบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จของ องค์กร	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการศึกษา	ผลผลิตความสำเร็จ	ผู้รับบริการ
		3. การจัดแหล่งและทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติทักษะวิชาชีพประกอบด้วยห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ตลอดจนการสนับสนุนทุนการศึกษา ได้แก่ ทุนเรียนดี ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ และทุนประเภททั่วไป		
การวิจัย ระบบสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยและการสร้างผลงานทางวิชาการ	- ผลิตองค์ความรู้ใหม่และพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการด้านวิทยาการสื่อสาร - ผลิตผลงานวิจัยของคณะมีคุณภาพ ได้รับการยอมรับจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะของการอ้างอิงเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ การใช้ประโยชน์ในทางวิชาชีพ และการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาสังคมทั้งในระดับปฏิบัติและระดับการกำหนดนโยบาย - ผลิตผลงานวิชาการด้านวิทยาการสื่อสารที่เผยแพร่ทั้งระดับชาติและนานาชาติ	- คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการเป็นผู้กำกับดูแล บริหารงานวิจัย ผ่านคณะกรรมการวิจัย - จัดสรรทุนวิจัยและผลงานทางวิชาการ - จัดสรรทุนสนับสนุนการศึกษาระดับปริญญาเอกและทุนพัฒนาอาจารย์ - สนับสนุนการขอรับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก - จัดสรรทุนรางวัลต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำวิจัยและผลงานวิชาการ - จัดประชุมวิชาการระดับชาติ - มีเครือข่ายความร่วมมือด้านวิจัยกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย - จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานวิจัย - จัดสรรทุนเพื่อการศึกษาดูงานด้านการวิจัย	- จำนวน - โครงการวิจัย - จำนวนเงิน - สนับสนุนวิจัย - จำนวนงาน - บทความวิจัยที่ได้รับ - การตีพิมพ์ระดับชาติ - และนานาชาติ - จำนวนรางวัล - บทความวิจัยที่ได้ตีพิมพ์	- ผู้ให้ทุนวิจัย - ภาครัฐและเอกชน
การบริการวิชาการ 1. การจัดให้บริการและถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวิชาการด้านวิทยาการสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ นักเรียน นักศึกษา ประชาชน กลุ่ม/องค์กรภาคประชาสังคม และ	- ถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านวิทยาการสื่อสารทั้งเชิงวิชาการและผลจากการวิจัย รวมทั้งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปันทรัพยากรระหว่าง	คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการเป็นผู้กำกับดูแลงานด้านการบริการวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดองค์ความรู้ และรองคณบดีฝ่ายอาคารสถานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับการให้บริการการเข้าสถานที่ โดย	- จำนวนโครงการและการผลการประเมินในระดับดี	นักเรียน นักศึกษา ประชาชน กลุ่ม/องค์กร

พันธกิจ หลักสูตร และ การบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จของ องค์กร	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการศึกษา	ผลผลิตความสำเร็จ	ผู้รับบริการ
กลุ่มองค์กรวิชาชีพ 2. โครงการประชุม สัมมนาทางวิชาการเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และสถานการณ์ด้านวิทยาการสื่อสารในปัจจุบัน 3. การให้บริการห้องประชุม สัมมนา และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ	องค์กรกับหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน อกและภายในสถาบัน - บุคลากรการบริการวิชาการกับการวิจัยและการ เรียนการสอน - สร้างรายได้จากการจัดการอบรมและการให้บริการ ห้อง	1. กำหนดเกณฑ์และเงื่อนไขการบริการสถานที่เพื่อจัดการประชุม สัมมนาต่าง ๆ 2. วางแผนการบริการผลิตสื่อเพื่อการสื่อสารองค์การและกิจกรรม ประเภทต่าง ๆ 3. วางแผนการจัดประชุม สัมมนา และการอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ด้านวิทยาการสื่อสาร	- การจัดทำความ ร่วมมือระหว่าง หน่วยงานภายใน ภายนอก และ ระดับประเทศ - รายได้จากการ บริการวิชาการ	ภาคประชา สังคม และกลุ่ม องค์กรวิชาชีพ

ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

ตารางที่ OP-02 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม อัตลักษณ์องค์กร และสมรรถนะหลัก

พันธกิจ : 1. ผลิตบัณฑิตที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถพัฒนานวัตกรรมด้านการสื่อสารเพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์และมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2. สร้างงานวิจัยและผลงานวิชาการที่มีการบูรณาการศาสตร์ และคำนึงถึงลักษณะของสังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการพัฒนาชุมชนและสังคม ทั้งในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และในระดับประเทศ 3. สร้างงานบริการวิชาการด้วยนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมและขับเคลื่อนชุมชนอย่างยั่งยืน 4. พัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	ความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักกับพันธกิจ: การใช้สมรรถนะหลักในเรื่องความสามารถและความเชี่ยวชาญในศาสตร์การสื่อสารและความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสถานการณ์ที่ท้าทาย เป็นเครื่องมือในการดำเนินพันธกิจทั้ง 4 ประการ ในการที่จะผลิตบัณฑิตที่มีอัตลักษณ์และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่ออกแบบไว้ รวมทั้งการสร้างงานวิจัยและการให้บริการทางวิชาการในศาสตร์ที่องค์กรมีความเชี่ยวชาญ								
วิสัยทัศน์ : สถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสื่อสารของประเทศและอาเซียน									
ค่านิยม : 4Is <table border="0"> <tr> <td>Innovative ideation</td><td>คิดริเริ่มสร้างสรรค์</td></tr> <tr> <td>Innovative communication</td><td>สร้างนวัตกรรมสื่อสาร</td></tr> <tr> <td>Innovative implementation</td><td>นำไปใช้อย่างสร้างสรรค์</td></tr> <tr> <td>Innovative influence</td><td>เกิดคุณค่าทางสังคม</td></tr> </table>	Innovative ideation	คิดริเริ่มสร้างสรรค์	Innovative communication	สร้างนวัตกรรมสื่อสาร	Innovative implementation	นำไปใช้อย่างสร้างสรรค์	Innovative influence	เกิดคุณค่าทางสังคม	
Innovative ideation	คิดริเริ่มสร้างสรรค์								
Innovative communication	สร้างนวัตกรรมสื่อสาร								
Innovative implementation	นำไปใช้อย่างสร้างสรรค์								
Innovative influence	เกิดคุณค่าทางสังคม								
วัฒนธรรมองค์กร PSU หมายถึง ความเป็นมืออาชีพ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นเอกภาพเป็นหนึ่งเดียว P - Professionalism ความเป็นมืออาชีพ 1. ใฝ่รู้ เสาะหาวิชา สร้างปัญญาสังคม 2. ถูกต้อง มีมาตรฐาน รวดเร็ว 3. มุ่งมั่น พุ่มเท และมีจิตสาธารณะ S - Social responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคม 1. เป็นที่พึ่ง และขึ้นาสังคม 2. แลกเปลี่ยน และแบ่งปัน 3. บ่มเพาะคนดี สู่อุตสาหกรรม U - Unity ความเป็นเอกภาพ เป็นหนึ่งเดียว 1. มีความรักและสามัคคีเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2. ผลักดันองค์กรสู่เป้าหมายร่วม 3. ร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจเสียสละ และอดทน									
อัตลักษณ์องค์กร: มุ่งมั่น ใฝ่รู้ สร้างสรรค์นวัตกรรมสื่อสาร									
สมรรถนะหลัก: 1. ความสามารถและความเชี่ยวชาญในศาสตร์การสื่อสาร 2. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสถานการณ์ที่ท้าทาย									

ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

คณะวิทยาการสื่อสารมีบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 51 คน แบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 31 คน และ อำนวยการและวิชาชีพ (สายสนับสนุน) จำนวน 22 คน สามารถแบ่งประเภทบุคลากรตามประเภทการจ้างได้เป็น 4 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ และพนักงานเงินรายได้ โดยมีรายละเอียดของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ OP-3 จำนวนบุคลากรสายวิชาการจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สายวิชาการ	จำนวน	วุฒิการศึกษา		ช่วงอายุ (ปี)				ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ปี)				
		ป.โท	ป.เอก	<30	31-40	41-50	>50	<5	6-10	11-15	16-20	21-25
อาจารย์	20	5	15	0	7	9	4	3	4	4	5	4
ร้อยละ	64.52	16.13	47.39	0	22.58	29.03	12.90	9.68	12.90	12.90	16.13	16.13
ผศ.	9	5	4	0	2	5	3	0	0	2	5	3
ร้อยละ	32.25	19.35	12.90	0	6.45	16.13	9.68	0	0	6.45	16.13	9.68
รศ.	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
ร้อยละ	3.23	3.23	0	0	0	3.23	0	0	0	3.23	0	0
รวม	31	12	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละ	100.00	38.71	61.29	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ OP-4 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สายอำนวยการ	จำนวน	วุฒิการศึกษา			ช่วงอายุ (ปี)				ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ปี)				
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	<30	31-40	41-50	>50	<5	6-10	11-15	16-20	21-25
พม. งบประมาณ	11	0	10	1	2	4	4	1	3	1	3	4	0
ร้อยละ	50.00	0	45.45	4.55	9.09	18.18	18.18	4.55	13.64	4.55	13.64	18.18	0
พม. เงินรายได้	3	0	3	0	0	2	1	0	1	0	2	0	0
ร้อยละ	13.64	0	13.64	0	0	9.09	4.55	0	4.55	0	9.09	0	0
พนักงานเงินรายได้	4	2	2	0	1	1	2	0	0	2	2	0	0
ร้อยละ	18.18	9.09	9.09	0	4.55	4.55	9.09	0	0	9.09	9.09	0	0
แม่บ้าน + รปภ.	4	4	0	0	0	0	1	3	0	0	4	0	0
ร้อยละ	18.18	18.18	0	0	0	0	4.55	13.64	0	0	18.18	0	0
รวม	22	6	15	1	3	7	8	4	4	3	11	4	0
ร้อยละ	100.00	27.27	68.18	4.55	13.64	31.82	36.36	18.18	18.18	13.64	50.00	18.18	0

ตารางที่ OP-5 ปัจจัยที่บุคลากรมีความผูกพันและเข้ามามีส่วนร่วมกับคณะ

สวัสดิการ สิทธิประโยชน์บุคลากร	สายวิชาการ	สายอำนวยการ	ปัจจัยหลักที่จูงใจให้มุ่งมั่นต่อการบรรลุปณิธิกิจ
ระดับคณะ			1. การดำเนินงานโดยมีแผนงานที่มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน
1. เงินสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร	✓	✓	
2. เงินรางวัลตีพิมพ์ผลงาน	✓	✓	2. การสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์กันของบุคลากรในทุกระดับ

สวัสดิการ สิทธิประโยชน์บุคลากร	สายวิชาการ	สายอำนวยการ	ปัจจัยหลักที่มุ่งเน้นให้มุ่งมั่นต่อการบรรลุพันธกิจ
3. สนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โน้ตบุ๊ก วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ	✓	✓	โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินพันธกิจของบุคลากร
4. การจัดทำประกันอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลกลุ่ม	✓	✓	3. การจัดสรรทรัพยากรทั้งทางด้านการเงินและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
5. การสมทบเงินทำบุญงานมงคลของบุคลากรและญาติสายตรง	✓	✓	4. วัฒนธรรมองค์กรที่บุคลากรมีจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบและการทำงานเป็นทีม
ระดับมหาวิทยาลัย			
1. เงินสวัสดิการตามสิทธิของพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร	✓	✓	
ประกันอุบัติเหตุ			
2. การจัดทำประกันอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลกลุ่ม	✓	✓	
3. ส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีเด่นด้วยการพิจารณาขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง	✓	✓	
4. การพิจารณาส่งบุคลากรดีเด่นในด้านต่าง ๆ	✓	✓	
5. สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตนกรณีพนักงานเงินรายได้	✓	✓	

ตารางที่ OP-6 ความผูกพันองค์กรของบุคลากร

ปัจจัย	องค์ประกอบ	บุคลากรสายวิชาการ (ค่าเฉลี่ยเต็ม 5)						บุคลากรสายสนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเต็ม 5)					
		2560	2561	2562	2563	2564	2565	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความผูกพัน	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	3.94	4.32	4.36	4.28	NA	NA	4.23	3.80	4.35	4.49	4.44	4.39
	ภาระงานและวิธีการทำงาน	3.59	3.89	3.87	4.00	NA	NA	3.46	4.10	3.94	4.32	3.95	3.74
	ความมั่นคงในการทำงาน	3.76	3.89	3.91	3.78	NA	NA	3.38	3.90	3.30	3.71	3.62	3.46
	ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.76	4.16	3.71	3.71	NA	NA	3.08	3.60	3.55	3.87	3.70	3.44
	การสื่อสารในองค์กร	2.59	3.32	3.73	3.54	NA	NA	2.85	3.30	3.51	3.68	3.30	3.03
	ค่าเฉลี่ยความผูกพัน	3.53	3.92	3.89	3.85	NA	NA	3.40	3.74	3.73	4.01	3.80	3.61
ความพึงพอใจ	สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.88	4.11	3.81	3.61	NA	NA	3.62	4.20	4.00	4.06	4.31	4.24
	สัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน	3.71	3.89	3.66	3.47	NA	NA	3.54	4.00	3.48	3.51	2.70	2.69
	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	3.95	3.84	4.04	NA	NA	3.92	4.30	4.45	4.24	4.33	3.96
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.59	3.89	3.49	3.50	NA	NA	3.23	3.60	3.42	3.72	3.80	3.36
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	3.74	3.96	3.79	3.63	NA	NA	3.58	4.03	3.84	3.88	3.79	3.56

ตารางที่ OP-7 องค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรสายวิชาการมีความผูกพันกับองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

<5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ความภาคภูมิใจเมื่อองค์กร	ความภาคภูมิใจเมื่อองค์กร	ความภาคภูมิใจเมื่อองค์กร
การสื่อสารในองค์กร	ความมั่นคงในการทำงาน	ภาระงานและวิธีการทำงาน
ความมั่นคงในการทำงาน	ภาระงานและวิธีการทำงาน	ความมั่นคงในการทำงาน

ตารางที่ OP-8 องค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความผูกพันกับองค์กร จำแนกตามช่วงอายุการทำงาน

<5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร
ภาระงานและวิธีการทำงาน	ภาระงานและวิธีการทำงาน	ภาระงานและวิธีการทำงาน
การสื่อสารในองค์กร	การสื่อสารในองค์กร	ความมั่นคงในการทำงาน

ก(4) สินทรัพย์

ตารางที่ OP-9 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

อาคารสถานที่	เทคโนโลยี	เครื่องมือและอุปกรณ์
- ห้องบรรยาย	- Software ที่คณะจัดซื้อเพื่อการเรียนการสอน	อุปกรณ์เพื่อใช้ในการบริการและปฏิบัติงานด้านต่างๆ
- ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง	และได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย	ได้แก่
- ห้องปฏิบัติการวิทยุโทรทัศน์	- ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ LAN และ ระบบ	- เครื่องเซิร์ฟเวอร์ จำนวน 3 เครื่อง
- ห้องปฏิบัติการสาขาวิศวกรรม	Wireless	- เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายในหน่วยงาน จำนวน
- ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย	- ระบบการจัดการสารสนเทศ สำนักงาน	37 เครื่อง
- ห้องโครงงาน	อิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	- เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการเทคโนโลยี
- ห้องประชุม	- เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ประกอบด้วย ระบบ	สารสนเทศ จำนวน 40 เครื่อง
- ห้องสำนักงาน	ใยแก้วนำแสง ระบบเครือข่ายภายในองค์กรระบบ	- ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย 1 จำนวน 60 เครื่อง
- ห้องพักอาจารย์	เครือข่ายไร้สาย และระบบรักษาความปลอดภัย	- ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย 2 จำนวน 70 เครื่อง
- ห้องปฏิบัติศาสนกิจ	คอมพิวเตอร์และเครือข่าย	- อุปกรณ์เชื่อมต่อกระจายสัญญาณ เพื่อรองรับการ
- ห้องสโมสรนักศึกษา	- เว็บไซต์คณะวิทยาการสื่อสารเครื่อง	ให้บริการและการขยายเครือข่าย จำนวน 15 ตัว
- ลานกิจกรรมนักศึกษา	คอมพิวเตอร์	- อุปกรณ์บริการเครือข่ายไร้สาย จำนวน 3 เครื่อง
- ร้านอาหารและเครื่องดื่มภายใน		- เครื่องพิมพ์ จำนวน 6 เครื่อง
อาคาร		- โปรเจ็คเตอร์ จำนวน 5 เครื่อง
		- Notebook จำนวน 1 เครื่อง และ
		- สแกนเนอร์ จำนวน 2 เครื่อง

ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

กฎหมายในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคณะ เช่น กฎหมายการใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร กฎหมายลิขสิทธิ์

ตารางที่ OP-10 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์

ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์	เนื้อหาสาระสำคัญและความเชื่อมโยงของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเกณฑ์
การบริหารองค์กร	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522 กฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน/พนักงานของรัฐ	โครงสร้างองค์กร การบริหารงาน และ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
การบริหารจัดการและการบริหารบุคคล	ข้อบังคับตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522/ ระเบียบสำนักงานข้าราชการพลเรือน / ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา / ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พนักงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2551 / ระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยคณะกรรมการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2550 / ข้อบังคับ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ พ.ศ.2551/ พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2559/ ราชกิจจานุเบกษา ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การกำหนดวิทยาสเขต และการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2562/ ราชกิจจานุเบกษา ประกาศ การกำหนดวิทยาสเขต และการ จัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. 2563	องค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ประจำคณะ/ การบรรจุ เทียบเงินเดือน/บดลทโษ/ บัญชีเงินเดือนข้าราชการ / การบรรจุ การลาออก/ การขอตำแหน่งทางวิชาการ / ระเบียบ ว่าด้วยวินัย และการลงโทษ/ ระเบียบบริหารงาน บุคคล ว่าด้วยวินัยข้าราชการ
การเรียน การสอนและคุณภาพบัณฑิต	พรบ.การศึกษาแห่งชาติ, ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบ มาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ พ.ศ.2552 / ระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษา ชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2552/	การกำหนดกรอบมาตรฐานหลักสูตร การจัดการ เรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา และระเบียบการ จัดการศึกษาชั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย
การวิจัย	จรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวทางปฏิบัติ วช. พ.ศ. 2554/ พรบ.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2559/ ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง กรอบการส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยของกองทุนวิจัยวิทยาเขตปัตตานี/ ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารจัดการ ทุนอุดหนุนการวิจัย พ.ศ. 2562/ ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562/ พรบ.คุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562/ แนวทางจริยธรรมการทำวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับมนุษย์ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 พ.ศ.2564, สำนักงานการวิจัย แห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)	
การประกันคุณภาพ การศึกษา	พรบ.การศึกษาแห่งชาติ, กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา	เป็นไปตามข้อกำหนดตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ แห่งชาติ พ.ศ.2552 และตามระเบียบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษาชั้น ปริญญาตรี พ.ศ. 2552

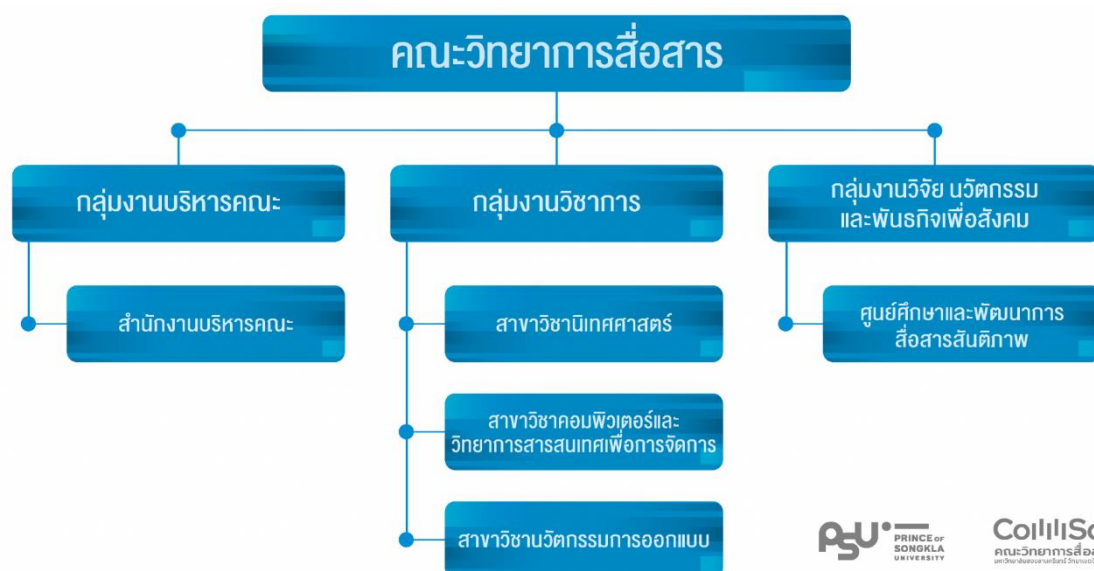
ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเกณฑ์	เนื้อหาสาระสำคัญและความเชื่อมโยงของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเกณฑ์
การบริหารการเงินและพัสดุ	ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง /ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 /ระเบียบเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551/ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2563/ - ระเบียบการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2562/ - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ.2562/ - ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง ผังบัญชีมาตรฐาน/มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2564 ประกาศ ณ วันที่ 17 ส.ค. 2564/ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561/ ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561/ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่2) พ.ศ.2554/ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ.2553/ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550/ ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551/ - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - แนวทาง วิธีปฏิบัติ และรายละเอียดประกอบการออกแบบคำนวณราคากลางงานก่อสร้าง ณ ตุลาคม 2560	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ / การควบคุมและการจำหน่ายพัสดุ / อำนาจ-ลักษณะการจัดทำงบประมาณเงินรายได้ / อำนาจการใช้จ่ายเงินรายได้

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ข(1) โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างการนำองค์กร มีคณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี คณะจัดการบริหารองค์การประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารคณะ กลุ่มงานวิชาการและกลุ่มงานวิจัย นวัตกรรมและพันธกิจเพื่อสังคม โดยคณบดีมอบหมายการดำเนินงานตามภาระงานต่างๆให้กับรองคณบดี 3 ฝ่ายได้แก่ 1) ฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ 2) ฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ และ 3) ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีหัวหน้าสำนักเป็นหัวหน้าส่วนงานสำนักงานบริหารคณะ โดยการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน ส่วนงานประเพณีนโยบายและบริหาร ประเพณีวิชาการและประเพณีอำนวยการและ

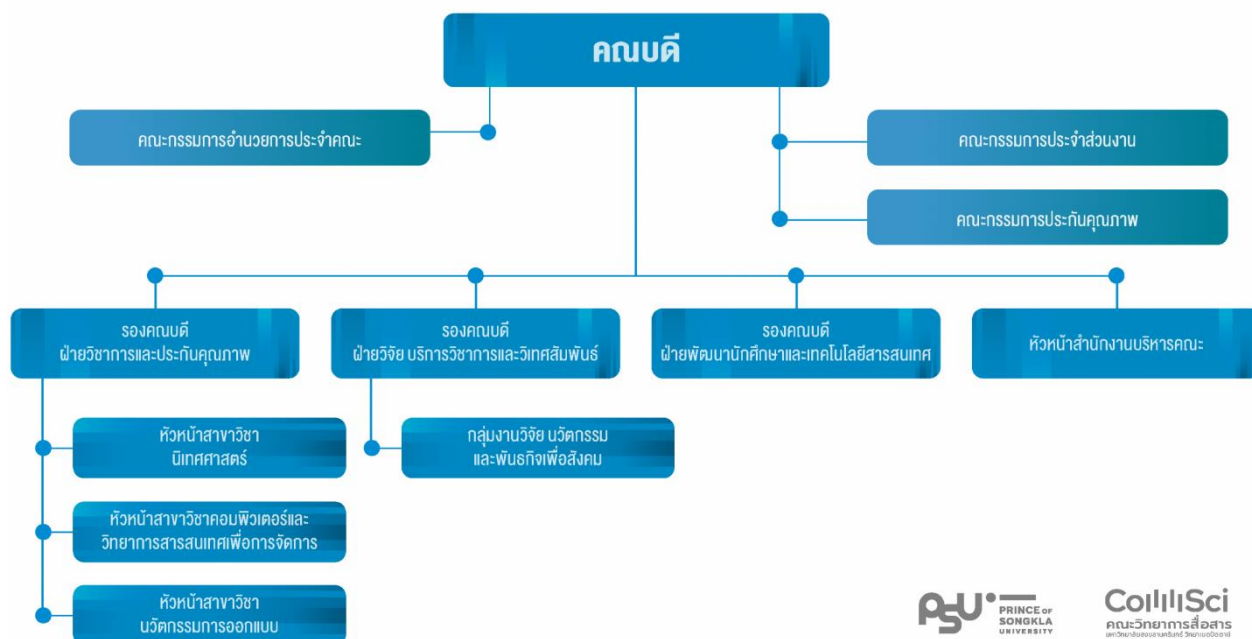
สนับสนุนภารกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2563 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 ประกอบกับข้อ 7/1 ของประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การกำหนด วิทยาเขตและการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2563 และมติที่ประชุมคณะกรรมการ บริหารมหาวิทยาลัย ในคราวที่ประชุม 4/2563 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2563 โดยคณะกำหนดโครงสร้างส่วนงานภายใน และ โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสารดังนี้



ภาพที่ OP-1 โครงสร้างส่วนงานภายในคณะวิทยาการสื่อสาร

นอกจากโครงสร้างการหน่วยงานตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะวิทยาการสื่อสารได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการภายในคณะ ที่มุ่งเน้นให้การ บริหารจัดการของคณะเป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่บุคลากร มีการกระจายอำนาจการ ตัดสินใจ มีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส ในรูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายใน ตลอดจนมีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการบริหารภารกิจเฉพาะ ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย เป็นต้น นำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธ กิจที่กำหนดไว้ โดยการกำกับดูแลของคณะ คณบดีมอบหมายให้กับรองคณบดี 3 ท่านเพื่อการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินการ ตามพันธกิจหลักของคณะและการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ที่รับผิดชอบเพื่อให้เป็นไปตาม วิสัยทัศน์และตัวชี้วัดต่างๆ ตามเป้าประสงค์ ได้แก่ 1) ฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ 2) ฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและ วิเทศสัมพันธ์ และ 3) ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีหัวหน้าสำนักงานที่คอยกำกับติดตามงาน สำนักงานบริหารคณะ

โครงสร้างภายในส่วนงานคณะวิทยาการสื่อสาร



ภาพที่ OP-2 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการสื่อสาร

ข(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ OP-11 การบริการ ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ผู้เรียน			
ระดับปริญญาตรี	- การจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร แนวทาง และกฎระเบียบในการศึกษา - การพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา - การให้คำปรึกษาในทุกๆ ด้าน - การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยราคาแพงให้นักศึกษาได้ยืมใช้ - นำนักศึกษาทัศนศึกษาดูงานในองค์กรวิชาชีพ - จัดหาและติดต่อประสานงานสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษา	- มีความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ - ได้รับการดูแลทางด้านวิชาการและการใช้ชีวิตตลอดระยะเวลาที่ศึกษา - คุณภาพการจัดการเรียนการสอน - ได้รับบริการที่รวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ต้องการ - การได้รับสนับสนุนทุนการศึกษาที่มากขึ้น - มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อทัศนูปกรณ์ที่มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการใช้ของนักศึกษา - สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	- เอกสาร เช่น คู่มือ นักศึกษา แบบฟอร์มต่างๆ - กิจกรรม เช่น ประชุมนิเทศนักศึกษาใหม่ โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ - ประชาสัมพันธ์ ข่าว Web site - การใช้ MIS Center ในการลงทะเบียน ตรวจสอบการเรียนและอื่น ๆ - การใช้ Virtual classroom ในการเรียนการสอน - การใช้สื่อบุคคล เช่น รุ่นพี่ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรของคณะ

ลูกค้า	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
	- สนับสนุนงบประมาณในการส่งผลงานเข้าประกวดในเวทีต่าง ๆ ให้นักศึกษา		
ลูกค้ากลุ่มอื่น			
มหาวิทยาลัยและคณะ	- กระบวนการจัดทำหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน - แผนการจัดการศึกษาและพัฒนา นักศึกษา - ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/รางวัลจากการเข้าร่วมกิจกรรม/การประกวดของนักศึกษา - ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/การตีพิมพ์ในวารสารของอาจารย์ที่สังคมสามารถนำไปใช้ประโยชน์	- หลักสูตรมีคุณภาพและการจัดการศึกษาได้รับการยอมรับตามเกณฑ์มาตรฐาน - การจัดการเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ - นักศึกษามีคุณภาพและมีศักยภาพด้านวิชาการและวิชาชีพ - นักศึกษาสร้างชื่อเสียงและการยอมรับจากสังคม - อาจารย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญและได้รับการยอมรับในวงสาขาวิชา	- การประชุมวางแผน - กระบวนการมีส่วนร่วมระดับต่าง ๆ - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ - ช่องทางการสื่อสารในองค์กร - Facebook คณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ.ปัตตานี
ผู้ที่สมัครเข้าศึกษา	- ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการบริการ - บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีเชี่ยวชาญและมีศักยภาพ - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา-ทุนการศึกษา - สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ	- หลักสูตรตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และสร้างโอกาสการแข่งขันในตลาดแรงงาน - มีระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน - ได้รับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก - ต้องการระบบการสนับสนุนความต่อเนื่องของการศึกษาและการดูแลนักศึกษา	- ครูแนะแนวในโรงเรียน - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ, เว็บไซต์ - สถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ.ปัตตานี - Facebook คณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ.ปัตตานี - ตลาดนัดหลักสูตร - แนวนวสัจจร - ศิษย์เก่า
อาจารย์ผู้สอน	- มีการจัดการเรียนการสอน การบริการ สิ่งสนับสนุนด้านการวิจัย - ทุนการวิจัย งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร - สื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน - สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาความเข้มแข็งทางวิชาการ	- ระบบสนับสนุนการเรียนการสอนที่ทันสมัย คล่องตัว และเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน - ระบบสนับสนุนการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ - แหล่งทุนและกลไกสนับสนุนการเพิ่มคุณวุฒิการศึกษาของอาจารย์หรือการขอตำแหน่งทางวิชาการ - มีทุนและกลไกสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการหรือผลงานสร้างสรรค์ - มีระบบและกลไกในการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้และพัฒนาวิธีการเรียนการสอน	- การประชุมวางแผน - กระบวนการมีส่วนร่วมระดับต่าง ๆ - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ - ช่องทางการสื่อสารในองค์กร - Facebook กลุ่ม CommSci for Community Change (3Cs) - Facebook กลุ่มชุมชนวิจัย_คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ใช้บัณฑิต	- บัณฑิตมีความรู้และทักษะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	- บัณฑิตมีความรู้ความสามารถในการทำงานได้ตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพ - บัณฑิตมีคุณธรรม จริยธรรม	- เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ

ลูกค้า	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
	- มีแผนการจัดการศึกษาและพัฒนา นักศึกษา - ความร่วมมือด้านการพัฒนาการเรียน การสอนร่วมกันระหว่างคณะกับสถาน ประกอบการ - การจัดสหกิจศึกษา	- ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตมีส่วนร่วมใน การกำหนดทิศทางการพัฒนาหลักสูตรและ ผลิตบัณฑิต	- Facebook แฟนเพจคณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ. ปัตตานี - ศิษย์เก่า - บุคลากรของคณะ - เว็บไซต์
ศิษย์เก่า	- ระบบการสื่อสารและติดตามข้อมูล ศิษย์เก่าที่เป็นปัจจุบัน - กิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์	- รับทราบข้อมูลและการสื่อสารจากคณะ - มีเครือข่ายศิษย์เก่าสัมพันธ์	- เอกสาร - เว็บไซต์ - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อ เฉพาะกิจ - Facebook แฟนเพจ CommSci PSU Student นักศึกษาคณะวิทยาการสื่อสาร - สถานีวิทยุกระจายเสียงม.อ.ปัตตานี
ผู้ประกอบการ	- ระบบการสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครอง	- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเล่าเรียนที่เกี่ยวกับ หลักสูตร ผลการเรียนรู้ ค่าใช้จ่าย การดูแล และความปลอดภัยของบุตรหลานระหว่าง การศึกษา	- เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อ เฉพาะกิจ - เว็บไซต์
ส่วนตลาด (ผู้เรียนใน อนาคต)	- ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการ เรียนการสอนและการบริการ - บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ที่มีเชี่ยวชาญและมีศักยภาพ - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา -ทุนการศึกษา - สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและ สังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพ	- ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและการ ใช้ชีวิตระหว่างเรียน - ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานในอนาคต เมื่อจบการศึกษาในแต่ละหลักสูตร	- ครูแนะแนวในโรงเรียน - เอกสาร - ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อ เฉพาะกิจ - สถานีวิทยุกระจายเสียงม.อ.ปัตตานี - Facebook แฟนเพจคณะวิทยาการสื่อสาร ม.อ. ปัตตานี - ตลาดนัดหลักสูตร - แนะนำแนะสัญจร - ศิษย์เก่า - เว็บไซต์
แหล่งทุน (ลูกค้าด้าน การวิจัย)	- ได้รับข้อเสนอโครงการวิจัยและผลผลิต งานวิจัยที่มีคุณภาพ - ผลงานวิจัยส่งมอบตามข้อตกลง/ สัญญาเป็น ประโยชน์ต่อประเทศ - ส่งมอบผลผลิตจากการวิจัยตรงเวลา	- ได้รับผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบที่ เกิดขึ้นจากงานวิจัยที่เป็นไปตามความ ต้องการของแหล่งทุน	- เอกสาร - เว็บไซต์
ด้านการ บริการ วิชาการ	- ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน วิทยาการสื่อสารสู่ชุมชนในพื้นที่บริการ วิชาการ	- มีการดำเนินโครงการบริการวิชาการที่ตอบ โจทย์การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการ สื่อสารแก่ชุมชนเป้าหมาย	- ผู้ประสานงานแหล่งทุนบริการวิชาการ - หน่วยงานฟังก์ชันที่เปิดรับโครงการบริการ วิชาการตามรอบปีงบประมาณ

ลูกค้า	การบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
(แหล่งทุน/ชุมชน)	- ตอบโจทย์ความต้องการของแหล่งทุนในการให้บริการทางวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย - การให้บริการห้องปฏิบัติการ - การให้บริการห้องประชุม	- ได้รับผลผลิตจากการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพและตรงกลุ่มเป้าหมาย	

ข(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

คณะฯ ได้กำหนดผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญและบทบาทต่อการจัดหลักสูตรและกระบวนการสร้างนวัตกรรม รายละเอียดดังตารางที่ OP-13

ตารางที่ OP-12 บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการจัดการหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่มีต่อการจัดการหลักสูตร	บทบาทผู้ส่งมอบ	ช่องทางการสื่อสาร
ด้านการศึกษา			
1. โรงเรียนมัธยม	- แนะนำหลักสูตรให้นักเรียน ทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา	- นักเรียนมีคุณสมบัติตาม เกณฑ์การรับเข้าศึกษาที่คณะกำหนด	- การประชุม - การสื่อสารทางจดหมายราชการ - เว็บไซต์ โทรศัพท์และไลน์
2. หน่วยงานเอกชนต่างๆ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ วัสดุทางการศึกษาต่างๆ หมายถึง การมีการเซ็นสัญญาซื้อขาย ตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ IT	- ส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ ด้านการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ - จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการจัดการเรียนการสอน - คุณภาพสินค้า	- ส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ตรงตามข้อกำหนดหรือข้อตกลง ภายในเวลาที่กำหนด - ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน	- ประสานงานติดต่อโดยตรง - เว็บไซต์คณะ - โทรศัพท์และอีเมล
3. หน่วยงานความร่วมมือในการคัดเลือกนักเรียนต่างภูมิภาคเพื่อเข้าศึกษาต่อในคณะฯ ประกอบด้วย เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)	- จัดระบบรับสมัครและคัดเลือกนักเรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในคณะ - ให้ทุนการศึกษา (สกอ.และศอ.บต.)		- การสื่อสารทางจดหมาย - โทรศัพท์และอีเมล
4. สถานประกอบการทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน	- เป็นแหล่งฝึกงาน สหกิจศึกษา ให้ความรู้ในการปฏิบัติงานจริงแก่นักศึกษา	- สถานประกอบการได้ มาตรฐาน มีความปลอดภัย สามารถรับนักศึกษาฝึกศึกษา	- สํารวจเยี่ยมแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษา

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่มีต่อการจัดการหลักสูตร	บทบาทผู้ส่งมอบ	ช่องทางการสื่อสาร
		เข้าฝึกงาน/ ปฏิบัติสหกิจ	- นิเทศแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษา - ประสานงานผ่านจดหมาย ราชการ อีเมล และโทรศัพท์
5. คณะ/มหาวิทยาลัย ภายในประเทศ (สถาบันการศึกษา)	- ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ดูแลนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน และงานวิจัย - การปรับปรุงหลักสูตร	- นักศึกษามีความรู้ ความสามารถที่ได้มาตรฐาน	- การสื่อสารทางจดหมาย - โทรศัพท์และอีเมล
ด้านการวิจัย			
หน่วยส่งเสริมการวิจัย	- พิจารณาและอนุมัติข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อเสนอแหล่งทุนวิจัย - พิจารณาและลงนามในข้อตกลง/สัญญาโครงการวิจัย - แจ้งความประสงค์/กรอบการวิจัยจากแหล่งทุนวิจัยต่างๆ	- อำนวยความสะดวกและ ประสานงานกับแหล่งทุน	- การสื่อสารทางจดหมาย - โทรศัพท์และอีเมล
ด้านบริการวิชาการ			
- ผู้ประสานงานแหล่งทุน บริการวิชาการ - หน่วยงานฟังก์ชันที่เปิดรับ โครงการบริการวิชาการตาม รอบปีงบประมาณ	- ออกแบบหลักสูตรการอบรมตามความต้องการของลูกค้า และกรอบแนวคิด เชิงวิชาการ	- อำนวยความสะดวกและ ประสานงานกับแหล่งทุน	- การสื่อสารทางจดหมาย - โทรศัพท์และอีเมล

ข้อกำหนดสำคัญ: เกณฑ์มาตรฐานและระเบียบของสำนักงานกรรมการอุดมศึกษาข้อบังคับฯ ระเบียบฯ และประกาศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะและ/หรือข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสาร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

ก(1) ลำดับในการแข่งขัน

คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นคณะวิชาที่บูรณาการระหว่างศาสตร์ 3 แขนง คือ นิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ โดยมีการเปิดสาขาวิชาทั้ง 3 อยู่ในคณะเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวโน้มของการรวมสาขาวิชาในคณะที่เป็นรูปแบบใหม่ แตกต่างไปจากแนวคิดของหน่วยงานดั้งเดิมที่มีการแยกศาสตร์อย่างชัดเจน เช่น คณะนิเทศศาสตร์ หรือคณะที่เกี่ยวข้องข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยที่มีการโครงสร้างสาขาวิชาของคณะคล้ายคลึงกับคณะวิทยาการสื่อสาร ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นต้น แม้ว่ามหาวิทยาลัยศิลปากรนั้นอยู่ในพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากคณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีกทั้งจากการประเมินแล้วกลุ่มลูกค้าจะมี

ความแตกต่างกัน แต่เมื่อประเมินในเชิงพันธกิจและความครอบคลุมของสาขาแล้วคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดได้ว่าเป็นคู่แข่งของคณะวิทยาการสื่อสาร ในส่วนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์นั้น เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ และมีบริบททางสังคมบางส่วนที่คล้ายคลึงกันบางส่วนจึงได้จัดเป็นหนึ่งในคู่แข่งของการดำเนินการคณะวิทยาการสื่อสาร

นอกจากนี้ หากพิจารณาโดยแยกเป็นรายสาขาวิชาและหลักสูตร คือ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และสาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ ยังสามารถแบ่งคู่แข่งให้ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดในตารางที่ OP-8

ตารางที่ OP-13 ลำดับในการแข่งขัน

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. ระดับสถาบัน	1. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2. สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1. หลักสูตรที่มีคุณภาพ ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม 2. ความเป็นที่ต้องการของผู้เรียนและการคัดเลือกผู้เรียนที่มีคุณภาพ 3. คุณภาพอาจารย์ 4. การดำเนินงานของบัณฑิต 5. การผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้สู่สังคม 6. การตอบสนองความต้องการด้านบริการวิชาการของชุมชนและสังคม	1. หลักสูตรทุกหลักสูตรของคณะผ่านการประเมินคุณภาพ และมีการปรับปรุงตามรอบที่กำหนดเพื่อให้เท่าทันและสอดคล้องกับสถานการณ์ 2. ทุกหลักสูตรของคณะสามารถรับนักศึกษาได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของเป้าหมายที่วางไว้ 3. ระดับการศึกษาและต้นแหล่งทางวิชาการของอาจารย์ 4. บัณฑิตได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี มีจำนวนร้อยละ 51.1 5. จำนวนงานวิจัยและงานตีพิมพ์ในรอบปีที่ผ่านมา 6. จำนวนการบริการวิชาการแก่ชุมชนและผลประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	1. คุณวุฒิทางการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ 2. กระบวนการเรียนการสอนที่เน้นการทักษะการปฏิบัติจริง 3. องค์ความรู้จากการวิจัยและการถ่ายทอดสู่การเรียนการสอนและการบริการวิชาการ 4. ระบบส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
2. ระดับภายนอกประเทศ	- มหาวิทยาลัยอุตรดิตถ์ - มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1.การจัดการเรียนการสอนที่เป็นภาษาอังกฤษ 2. ผลงานวิจัยและตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ 3. ค่าใช้จ่ายและต้นทุนการศึกษาของผู้เรียน	คณะฯ จัดห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยไว้รองรับการเรียนรู้ในรายวิชาและการฝึกปฏิบัติทักษะทางวิชาชีพและจัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษในรายวิชาเฉพาะ 3-4 รายวิชาต่อภาคการศึกษา	1.การค้นหาเอกลักษณ์เฉพาะที่ถนัดเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพที่สุด 2.ความพร้อมด้านงบประมาณเพื่อการพัฒนาเครื่องมือหรือสื่อการเรียนรู้และห้องปฏิบัติการ

ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ OP-14 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์	ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน
ด้านการศึกษา	ภายใน	1. การทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างอาจารย์ในสาขาวิชาและข้ามสาขาวิชาในคณะ 2. การพัฒนาและจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยเน้นให้นักศึกษามีทักษะทางวิชาชีพ 3. การผ่านการประเมิน AUN-QA (Inter) ของสาขานิเทศศาสตร์
	ภายนอก	1. การจัดอันดับมหาวิทยาลัยจากหน่วยงานภายนอก 2. การสร้างความร่วมมือกับสมาคมและกลุ่มโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในพื้นที่ภาคใต้เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงลูกค้าที่เพิ่มขึ้น
ด้านการวิจัย	ภายใน	1. คุณภาพของผลงานวิชาการหรือผลงานวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษา 2. สัดส่วนงานวิจัยที่ขอรับการสนับสนุนทุนจากแหล่งทุนภายนอกมีจำนวนลดลง 3. อาจารย์ใหม่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการวิจัยมากขึ้น
	ภายนอก	1. การได้รับคัดเลือกเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยทำให้คณะต้องมีแผนการทำงานที่สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัยและการกำกับให้เกิดผลตามเป้าหมาย 2. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่ดีขึ้นส่งผลให้นักวิจัยสามารถดำเนินการวิจัยเชิงพื้นที่มากขึ้น
ด้านบริการวิชาการ	ภายใน	1. บุคลากรมีประสบการณ์และเกิดกลุ่มตามความเชี่ยวชาญในการให้บริการวิชาการ
	ภายนอก	1. การยอมรับจากสังคม
ด้านการบริหารจัดการ	ภายใน	1. โครงสร้างของคณะที่ไม่มีภาควิชาทำให้การทำงานคล่องตัว
	ภายนอก	1.มหาวิทยาลัยจัดเตรียมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมากขึ้น

ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ก(3.1) แหล่งข้อมูลภายในประเทศ ได้แก่

3.1.1 ฐานข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ได้รวบรวมแหล่งข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.1.2 ฐานข้อมูลของ สกอ. ที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และรายงานผลการประเมินของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่จัดทำโดย สมศ.

3.1.3 รายงานผลการดำเนินงานที่จัดทำ กพร.

3.1.4 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญจากสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์

ตารางที่ OP-15 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

ภาระงาน	แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบสำคัญ
ด้านการศึกษา	- จำนวนผู้สมัคร TCAS - ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี - จำนวนนักศึกษาต่างชาติ - จำนวนนักศึกษา virtual mobility - จำนวนผลงานตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต - Online Course
ด้านวิจัย	ฐานข้อมูล SciVal, Scopus, ISI
ด้านบริการวิชาการ	- จำนวนเงินรายได้จากการบริการวิชาการ - จำนวนหน่วยงาน/บุคคลที่มารับบริการ - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ก(3.2) แหล่งข้อมูลภายนอกประเทศ

แหล่งข้อมูลภายนอกประเทศ ได้แก่ การจัดอันดับมหาวิทยาลัยขององค์กรระดับนานาชาติ เช่น Ministry of Education, Singapore หรือ The (London) Times Higher Education Supplement หรือ THES-QS World University Rankings 2007 หรือ Quacquarelli Symonds หรือ WEBOMETRICS เป็นต้น

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

คณะฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2566 – 2570 และในปีงบประมาณ 2565 ได้พิจารณาถึงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์คณะ

ตารางที่ OP-16 บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ด้านหลักสูตรและการบริการ		
1. หลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและนโยบายโมเดลประเทศไทย 4.0	1. ตลาดแรงงานต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับทักษะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสาร	1. ร้อยละบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี (ร้อยละ 80)
2. บัณฑิตมีสมรรถนะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของคณะและผู้ใช้บัณฑิตทั้ง Hard Skill และ Soft Skill	2. ทุกหลักสูตรมุ่งเน้นการเรียนการสอนแบบ Active learning ที่ส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิต	2. คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.00)
3. ภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต		
4. พัฒนาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาร่วมเพื่อส่งเสริมการทำวิจัยในลักษณะเชิงบูรณาการศาสตร์		

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ด้านพันธกิจ		
1. งานวิจัยของอาจารย์ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติ 2. สร้างเครือข่ายหรือพันธมิตรด้านการจัดการศึกษากับหน่วยงานภายนอก เพื่อเสริมจุดอ่อนจุดแข็งกันและกัน แบ่งปันหรือระดมทรัพยากร ทำวิจัย หรือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้เรียน ฯลฯ อาจจะนำไปสู่การพัฒนาในการสร้าง Brand name ร่วมกันระหว่างเครือข่าย หรือพันธมิตร 3. การหารายได้เพิ่มขึ้นผ่านหลักสูตร Non Degree 4. การบริการวิชาการโดยตอบสนองสังคมพหุวัฒนธรรมให้เป็นจุดเด่นและดึงดูดความสนใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ด้านสังคมพหุวัฒนธรรม 2. มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิ วิทยุฒิและประสบการณ์ในการทำงานที่เหมาะสม 3. ความพร้อมในการเปิดหลักสูตร Non Degree	1. ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำ
ด้านปฏิบัติการ		
1. พัฒนาระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานของแต่ละสาขาวิชาให้ทำงานร่วมกันได้ในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. พัฒนาและใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานวิชาการ งานวิจัย และงานบริหารจัดการ	1. มีความพร้อมในการสร้างเครือข่ายทั้งในระดับท้องถิ่นและสากลเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ชายแดนที่มีวัฒนธรรมและภาษาล้ายคลึงกันกับประเทศเพื่อนบ้าน 2. เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน	
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชน		
1. การสร้างความร่วมมือกับชุมชนทั้งในฐานะที่เป็นแหล่งเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ 2. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์สนองตอบความต้องการและความจำเป็นเร่งด่วนของชุมชน 3. การผลิตบัณฑิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม 4. แหล่งเรียนรู้ทางวิชาการและการวิจัยด้านสังคมพหุวัฒนธรรม	1. เป็นภาคีเครือข่ายกับชุมชนในพื้นที่อยู่แล้ว 2. เข้าใจบริบทความต้องการของชุมชน	ร้อยละจำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย (ร้อยละ 30)
ด้านทรัพยากรบุคคล		
1. การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการให้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกและมีตำแหน่งทางวิชาการเพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนระดับ บัณฑิตศึกษาและการวิจัยระดับสูง 2. การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนางานที่สนับสนุนพันธกิจของคณะและให้มีโอกาสพัฒนาความก้าวหน้าตามสายงานที่รับผิดชอบ	1. บุคลากรเป็นคนรุ่นใหม่ที่มี ความมุ่งมั่นที่มี ความรับผิดชอบต่อตัวเองและสังคม 2. มีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพและทุ่มเทเพื่อองค์กร 3. เป็นองค์กรขนาดเล็กมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป่าหมาย	1. ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
-----------------------	--------------------------	-----------

3. การส่งเสริมให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของคณะฯ โดยได้รับความสะดวกและการสนับสนุนจากคณะฯ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ ได้มีการกำหนดการปรับปรุงการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรต้องผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร โดยติดตามผลการดำเนินงานจากการรายงาน TOR รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA-Par ในทุกระบวนการประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของคณะฯ ระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตรดำเนินการตามเกณฑ์ AUN – QA ระดับคณะดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX มีการจัดสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็นต่อระบบและกระบวนการทำงานเพื่อทบทวนระบบเดิมและเสริมด้วยวิธีการใหม่ที่เหมาะสมกว่า อีกทั้งยังมีการพัฒนาระบบพี่เลี้ยงและระบบประเมินการสอนของอาจารย์ใหม่ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้อาจารย์ใหม่สามารถปรับตัวกับระบบการทำงานได้เร็วขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและการสร้างความเข้มแข็งแก่คณะ นอกจากนี้ คณะฯ ได้นำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพภายในมาพิจารณาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

1. กระบวนการสร้างนวัตกรรมของคณะฯ

- 1.1 การระดมความคิดเพื่อกำหนดแนวคิดและวิธีการพัฒนานวัตกรรม
- 1.2 การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้ การประเมินผล และการปรับปรุง
- 1.3 การเผยแพร่ นวัตกรรมสู่เวทีสาธารณะทั้งภายในและภายนอก

2. การถอดประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

1.1 ก(1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงของคณะประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าสำนักงานบริหารคณะ ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยคณะมีวิสัยทัศน์ ในปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ดังต่อไปนี้ **“สถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมการสื่อสารของประเทศและอาเซียน”** และค่านิยม 4Is Innovative ideation (คิดริเริ่มสร้างสรรค์) Innovative communication (สร้างนวัตกรรมการสื่อสาร) Innovative implementation (นำไปใช้อย่างสร้างสรรค์) Innovative influence (เกิดคุณค่าทางสังคม) โดยมีกระบวนการในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผ่านขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เริ่มต้น ตั้งแต่กระบวนการของการวิเคราะห์ข้อมูล ภายในและภายนอก นำข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้าภายใน เช่น ข้อตกลงภาระงานของคณบดี วิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของคณะฯ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ผลการประเมิน EdPEX การจัดการความเสี่ยง แนวโน้มงบประมาณประจำปี กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยี นโยบายของประเทศ Thailand 4.0 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ แผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19 สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานในตลาดและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย มาวิเคราะห์ SWOT ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักของคณะ โดยนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการพิจารณากำหนดทิศทางทางการดำเนินงานเป็นวิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร

การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์คณะสู่การปฏิบัติ โดยใช้ระบบการนำองค์การผ่านคณะกรรมการที่รับผิดชอบภาระงานที่แบ่งตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ได้แก่ 1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์นวัตกรรมการสื่อสารได้ 2. ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยเพื่อผลิตผลงานทางวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์ด้านการสื่อสาร 3. บริการวิชาการด้วยนวัตกรรมการสื่อสารสู่สังคมและชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4. เพิ่มพลังองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะมีเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการระยะสั้น / ระยะยาว และมีตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการที่มีผู้รับผิดชอบกำกับดูแลผ่านรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์คณะสู่บุคลากร นักศึกษา ผู้สนับสนุนทุนวิจัย ผู้รับบริการวิชาการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมทีมบริหาร การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ การประชุมคณะกรรมการวิชาการ การประชุมระดับสาขาวิชา การประชุมสำนักงาน การประชุมอาจารย์และบุคลากร การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ การปฐมนิเทศนักศึกษา การประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษา การประชุมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประชุมร่วมกับสโมสรนักศึกษา เป็นต้น

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม 4Is โดยหลายโครงการที่คิดริเริ่มและเป็นผู้นำหลักในการดำเนินโครงการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่บุคลากร ในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนำนวัตกรรมสื่อสารไปใช้เพื่อให้เกิดคุณค่าทางสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของคณะ เช่น 1.) เข้าร่วมหลักสูตรผู้จัดการนวัตกรรม (Certified Innovation Manager : CIM) ภาคใต้ และประเทศไทย 2.) ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัยการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อติดตามและระบุตำแหน่งเพื่อการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยตามหลักการอิสลาม 3.) โครงการวิจัยการพัฒนาตัวแบบเชิงธุรกิจกลุ่มวิสาหกิจชุมชนหมวกกะปิเยาะห์ ตำบลกะมียอ จังหวัดปัตตานี 4.) ทุนสนับสนุนงาน

บริการวิชาการโครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อส่งเสริมอาชีพและกระตุ้นเศรษฐกิจ ตำบลกะมียอ จังหวัดปัตตานี (ภายใต้โครงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมฐานหลังโควิดด้วยเศรษฐกิจ BCG (U2T)) 5.) ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัย การพัฒนาแอปพลิเคชัน AR บนโมบายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอิสลามในประเทศไทยและมาเลเซีย ส่งผลให้เกิดการลงนาม MoA ระหว่าง PSU กับ UiTM Terrangganu และ คณะเป็นตัวแทนประเทศไทยเป็นเจ้าภาพร่วมกับคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการดำเนินการจัดงาน The Third International Virtual Digital Art Exhibition ในรูปแบบออนไลน์ครั้งแรกของประเทศไทย และมีผู้ส่งงานเข้าร่วมแสดงกว่า 50 ประเทศทั่วโลก

ตารางที่ 1.1-1 ค่านิยมของคณะ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ตัววัด รอบการประเมิน และผู้รับผิดชอบ

ค่านิยมของคณะ	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	ตัววัด/เป้าหมาย	รอบประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
Innovative ideation คิดริเริ่มสร้างสรรค์	มุ่งสร้างบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในด้านการสื่อสาร มีความรู้ที่ทันยุคทันสมัย และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	จัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่(ทุกรายวิชา) การจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรต่อปี การประเมินการความพึงพอใจของบุคลากรต่อช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารขององค์กร (80%)	1 ครั้ง/ ปี	ผู้ปฏิบัติงานรายบุคคล
Innovative communication สร้างนวัตกรรมการสื่อสาร	มุ่งสร้างพฤติกรรมบุคลากรให้เกิดความตระหนักและมีจิตสำนึก ใช้ความรู้ในการช่วยพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อยู่	จำนวนครั้งของการเป็นกรรมการ/เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมในและนอกองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน (พิจารณาจากกิจกรรม/จำนวนผู้เข้าร่วม/จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินงานแล้วเสร็จ	1 ครั้ง/ ปี	ผู้ปฏิบัติงานรายบุคคล
Innovative implementation นำไปใช้อย่างสร้างสรรค์	มุ่งสร้างพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์และ นำความรู้ใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สู่สังคม	จำนวนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ (มากกว่าร้อยละ 50 ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน) จำนวนครั้งของโครงการเพื่อชุมชนและสังคม (12 โครงการต่อปี)	1 ครั้ง/ ปี	ผู้ปฏิบัติงานรายบุคคล
Innovative influence เกิดคุณค่าทางสังคม	มุ่งสร้างพฤติกรรมของบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เป็นฐานในการพัฒนาและสนับสนุนภารกิจทุกด้าน	จำนวนกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางาน (อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปี)	1 ครั้ง/ ปี	ผู้ปฏิบัติงานรายบุคคล

นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินงานด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทางทีมผู้บริหารและหัวหน้าสำนักงาน ได้ทำการสื่อสารกับบุคลากรภายในคณะอย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านการประชุมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในระดับฝ่ายบริหาร ระดับหลักสูตร ระดับสนับสนุนปฏิบัติการ เพื่อให้ระบบการทำงานพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ในกลุ่มอื่นๆที่เกี่ยวข้องผู้บริหารได้แจ้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของคณะแก่ผู้ปกครอง และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการปฐมนิเทศทุกปี และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากนี้มีการสื่อสารพันธกิจผ่านการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ไปยังหลายโรงเรียนในภาคใต้ร่วมด้วย โดยผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็นการสื่อสารแบบทางการและไม่เป็นทางการ

ตารางที่ 1.1-2 การสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

ช่องทางการสื่อสารแบบทางการ	ช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
- การประชุมทีมบริหาร - การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ เป็นประจำทุกเดือน - การประชุมระดับสาขาวิชา (ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง) - การประชุมสำนักงาน เดือนละ 1 ครั้ง - การประชุมอาจารย์และบุคลากร ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง - การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ เช่น กรรมการวิชาการ กรรมการวิจัย กรรมการฝ่ายกิจการนักศึกษา กรรมการฝ่ายบริการวิชาการ อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เป็นต้น - การประชุมร่วมกับสโมสรนักศึกษา	- เว็บไซต์ / เฟสบุ๊ก คณะวิทยาการสื่อสาร - เฟสบุ๊ก กลุ่ม นักศึกษาคณะวิทยาการสื่อสาร / เฟสบุ๊กกลุ่ม CommSci PSU alumni ศิษย์เก่าคณะวิทยาการสื่อสาร - ไลน์กรุปของกลุ่มโรงเรียนเครือข่าย - Line ผู้บริหาร/คณะ โทรศัพท์ อีเมล E-doc - การเข้าพบคนบติโดยตรงหรือสายด่วนคนบติเป็นรายกรณี

ตารางที่ 1.1-3 ช่องทางการสื่อสารแบบทางการ

ช่องทางการสื่อสาร	ข้อมูล			ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย
	แผนยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	กฎระเบียบ		
การประชุมทีมบริหาร	✓	✓	✓	2 ครั้ง/ เดือน	ผู้บริหาร
การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ 45 วัน	คณะกรรมการประจำคณะ
การประชุมคณะกรรมการวิชาการ	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ 2 เดือน	คณะกรรมการวิชาการ
การประชุมระดับสาขาวิชา	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ เดือน	อาจารย์ในสาขาวิชา
การประชุมสำนักงาน		✓	✓	1 ครั้ง/ เดือน	บุคลากรสายอำนวยการและวิชาชีพ (สายสนับสนุน)
การประชุมอาจารย์และบุคลากร	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา	อาจารย์และบุคลากร
การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ	✓	✓	✓		คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ
การปฐมนิเทศนักศึกษา	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	นักศึกษาชั้นปีที่ 1
การประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษา		✓	✓	1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา	นักศึกษา 4 ชั้นปี

ช่องทางการสื่อสาร	ข้อมูล			ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย
	แผนยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	กฎระเบียบ		
การประชุมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการ ผู้กำหนดนโยบาย ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ฯลฯ
การประชุมร่วมกับสโมสรนักศึกษา	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา	สโมสรนักศึกษา

ตารางที่ 1.1-4 ช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ช่องทางการสื่อสาร	ข้อมูล			ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย
	แผนยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	กฎระเบียบ		
เว็บไซต์ /เฟสบุ๊ก คณะวิทยาการสื่อสาร	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	ผู้สนใจทั่วไป ผู้สนใจเข้าศึกษา ศิษย์เก่า บุคลากรภายใน
เฟสบุ๊กกลุ่มนักศึกษาคณะวิทยาการสื่อสาร / เฟสบุ๊กกลุ่ม CommSci PSU alumni ศิษย์เก่า คณะวิทยาการสื่อสาร	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	นักศึกษาปัจจุบัน ผู้สนใจเข้าศึกษา ศิษย์เก่า ผู้สนใจทั่วไป
ไลน์กรุ๊ปของกลุ่มโรงเรียนเครือข่าย		✓	✓	ตลอดเวลา	ผู้สนใจเข้าศึกษา ครูแนะแนว
Line ผู้บริหาร/คณะ โทรศัพท์ อีเมล E-doc	✓	✓	✓	ตลอดเวลา	บุคลากรภายใน
การเข้าพบคณบดีโดยตรงหรือสายด่วน คณบดีเป็นรายกรณี			✓	ตลอดเวลา	นักศึกษาปัจจุบัน บุคลากรภายใน ผู้สนใจเข้าศึกษา

1.1 ก(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงของคณะมีการกำกับดูแลและบริหารงานภายในคณะตามหลักธรรมาภิบาล โดยประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และมีการประกาศเจตจำนงการบริหารงานของคณะ ตาม แผนนโยบาย คุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย ผู้นำระดับสูงมุ่งมั่นที่จะกำกับดูแล รวมทั้งส่งเสริมและ สนับสนุนให้บุคลากร นักศึกษาไม่ดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมาย กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และไม่มีพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม ให้ความสำคัญและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ผู้นำระดับสูงให้การส่งเสริม การประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติ อย่างมีจริยธรรมและ สนับสนุน การเข้ารับการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ จากหน่วยงานภายนอกทุกปี และรับ การตรวจสอบจากส่วนตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย และ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การสนับสนุนให้ทั้งสายวิชาการ และ สายอำนวยการเข้ารับการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เป็นต้น มีการกำกับ ติดตาม การปฏิบัติตามกฎหมายและ การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละด้านตามสายการบังคับบัญชา เช่น ด้านการเรียนการสอน ด้าน

วิจัยด้านบริการวิชาการ ด้านการเงิน พัสดุ และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีการแจ้งเวียนข้อกฎหมายต่างๆ ผ่านทางคณะกรรมการประจำคณะ หัวหน้าสาขา และระบบหนังสือแจ้งเวียน ต่อบุคลากร และนักศึกษา

ผู้นำระดับสูงมีการสร้างสภาพแวดล้อมในคณะ เพื่อการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เช่น สนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรเข้ารับการอบรมวิจัยในมนุษย์ มีการแจ้งเวียนข้อกฎหมายต่าง ๆ ผ่านทาง คณะกรรมการประจำคณะ หัวหน้าภาค/หัวหน้างาน และระบบหนังสือเวียนทาง edocs เพื่อแจ้งต่อบุคลากรและนักศึกษา และสนับสนุนการยกย่องผู้มีคุณธรรมจริยธรรม โดยมอบรางวัลอาจารย์ดีเด่น บุคลากรดีเด่น การสนับสนุนการปกป้องสิทธิมนุษยชน เคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คำนึงถึงความเสมอภาคและเสรีภาพที่เท่าเทียมกัน ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีมืด เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม ได้ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน จัดให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (ไครยะ) และ (นักศึกษาโดนคุกคามทางเพศจากรุ่นพี่) รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัยซึ่งส่งเสริมมาตรการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของระดับของขวัญและขอรับความปรารถนาดีผ่านบัตรอวยพรปีใหม่หรือสื่อออนไลน์ โดยคนบิตขอความร่วมมือให้บุคลากรทุกคนไม่รับของขวัญและของกำนัลอย่างเคร่งครัดทุกช่วงเทศกาล และในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1.1 ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1 ข(1) การสื่อสาร

ผู้นำและผู้บริหาร ได้ดำเนินการจัดตั้งงานไอทีและงานสื่อสารองค์กร เพื่อรับผิดชอบ การนำสาระสนเทศที่สำคัญสื่อสารไปยังบุคลากร กลุ่มลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรในองค์กร กลุ่มลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ เพื่อถ่ายทอดสาระสนเทศต่างๆ ขององค์กร เช่น วิสัยทัศน์ นโยบาย และกิจกรรมที่เกิดขึ้นในคณะเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วม และสามารถสื่อสารต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง โดยใช้รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายช่องทางโดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และการใช้ระบบส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-document ของมหาวิทยาลัย Email รายบุคคล โดยมีกำหนดช่องทางและเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ด้วยการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ ของคณะในรูปของคณะทำงานที่มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกภาคส่วนมีการนำผลการสื่อสารและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและวางแผนในรอบถัดไป ผู้นำและผู้บริหาร ยังจัดให้มีการสื่อสาร 2 ทาง ทั้งในรูปแบบการสื่อสารผ่านการประชุมแบบปกติและการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เช่น การประชุม คณะกรรมการประจำคณะ การประชุมผู้บริหาร การประชุมบุคลากร การประชุมสำนักงาน การประชุมสาขาวิชา และคณะกรรมการตามกลุ่มลูกค้า เช่น การพบนักศึกษา และบุคลากร รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่สำคัญของคณะ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารเรื่องที่สำคัญ รวมทั้งการมอบรางวัลอาจารย์ดีเด่น บุคลากรดีเด่นด้านต่างๆ และการยกย่องชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

คนบิตและทีมบริหารดำเนินการสื่อสารให้บุคลากรในเรื่องต่างๆที่มีความสำคัญทั้งการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทาง เป้าประสงค์ตลอดจนสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรของคณะการสื่อสารประเด็นการตัดสินใจที่สำคัญ ต่อการเปลี่ยนแปลงของคณะรวมทั้งการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากบุคลากรในทุกภาคการศึกษาในเวทีการ

เตรียมความพร้อมเปิดเทอมในทุกภาคการศึกษา โดยทีมผู้บริหารจะนำข้อเสนอแนะจากการประชุมมาพิจารณา ทบทวนและวางแผนเพื่อการดำเนินงานต่อไปในภาคการศึกษานั้น

ในส่วนของนักศึกษา มีการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ในภาคเรียนที่ 1 และการจัดกิจกรรมนักศึกษา พบอาจารย์ที่ปรึกษาที่เป็นภาพรวมของคณะในทุกภาคการศึกษา ซึ่งผู้บริหารจะใช้เวทีเหล่านี้ในการสื่อสารเรื่องต่างๆ ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษารวมทั้งรับฟังความเห็นจากนักศึกษา

ตารางที่ 1.1-5 การสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ	ความถี่ในการสื่อสาร	ทิศทาง การสื่อสาร
ทิศทางการ/วิสัยทัศน์	-บุคลากรลูกค้า/ผู้รับบริการ/ชุมชน/คู่ความร่วมมือ	- พบปะ พูดคุยและติดตามการดำเนินงาน	ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง	สองทาง
		- การพบปะในพิธีเปิดโครงการ	ตามโอกาส	สองทาง
		- เว็บไซต์	ตลอดทั้งปี	ทางเดียว
		- สื่อ Social Media Line Facebook	ตลอดทั้งปี	สองทาง
		- เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์	ตามโอกาส	ทางเดียว
		- จดหมาย/อีเมล	ตามโอกาส	ทางเดียว
กลยุทธ์	บุคลากร	- การประชุมบุคลากร	ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง	สองทาง
		- เว็บไซต์	ตลอดทั้งปี	ทางเดียว
		- สื่อ Social Media Line Facebook	ตลอดทั้งปี	สองทาง
	คณะกรรมการ	- การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน	- ตามโอกาส	สองทาง
		- การประชุมคณะกรรมการโครงการต่าง ๆ	- ตามโอกาส	สองทาง
	ทีมบริหาร	- การประชุมทีมบริหาร	- อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	สองทาง
กิจกรรมและบริการของคณะ	นักเรียน	- หนังสือ อีเมล e-document	- ตามโอกาส	ทางเดียว
	นักศึกษา	- เว็บไซต์	- ตามโอกาส	สองทาง
	บุคลากร	- สื่อ Social Media Line, Facebook	- ตามโอกาส	ทางเดียว
	สถาบันการศึกษา และหน่วยงาน/องค์กร			
ความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย	ผู้ใช้บัณฑิตและ	- การพูดคุยโดยตรงและโทรศัพท์	- ตามโอกาส	สองทาง
	ผู้ประกอบการ	- แบบสำรวจผ่านเว็บไซต์	- ตามโอกาส	ทางเดียว
		- สะท้อนข้อมูลผ่านสื่อ Social Media Line Facebook	- ตามโอกาส	สองทาง
	เครือข่าย/ชุมชน	- การสร้างเครือข่ายเพิ่ม	- ตามโอกาส	สองทาง
	นักศึกษาและ	- การพบปะและประชุมร่วมกัน	- ตามโอกาส	สองทาง
	ผู้ปกครอง	- การปฐมนิเทศนักศึกษา	- ปีละ 1 ครั้ง	สองทาง
		- การปัจฉิมนิเทศนักศึกษา	- ปีละ 1 ครั้ง	สองทาง
		- แบบประเมินจากโครงการ	- ตามโอกาส	ทางเดียว

1.1 ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

1.1 ค(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้บริหารระดับสูงกำหนดการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ วิสัยทัศน์และนำไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพทางการเรียนการสอน วิจัย และงานด้านอื่นๆ โดยดำเนินการจัดให้มีระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด และความคล่องตัวของคณะ มีการกำหนดระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน เพื่อให้บุคลากรทำงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัว โดยมุ่งเน้นการดำเนินการให้สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์คณะ ปี 2562 - 2565 และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะ โดยใช้กระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA ในการทบทวนปรับปรุงและพัฒนางาน มีการนำข้อมูลสารสนเทศจากผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ผลการประเมินระบบคุณภาพ EdPEx, AUN-QA และผลการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายใน การรับฟังเสียงลูกค้าทุกกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นข้อมูลในการทบทวนและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วม โดยสามารถพิจารณาตามภาระงานดังนี้

ตารางที่ 1.1-6 กำหนดการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ปัจจัยความสำเร็จ	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านการเรียนการสอน คุณภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐาน	เน้นบัณฑิตมีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านนิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการ และนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ	- จำนวนหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ - ร้อยละของนักศึกษาที่เรียนจบตามเวลา - ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำ	ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ
2. งานวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์	การส่งเสริมและสนับสนุนการนำองค์ความรู้จากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน สังคม วิชาการ การศึกษา และเศรษฐกิจ	- จำนวนทุนวิจัยนวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อกำหนดมหาวิทยาลัยและ สกอ. - จำนวนทุนสนับสนุนรางวัลการนำไปใช้ประโยชน์ - กิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพการเรียนรู้งานวิจัย งานสร้างสรรค์ และนวัตกรรม	ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
3. คุณภาพและสมรรถนะของบุคลากร	ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะ	- จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการรายปี - จำนวนกิจกรรมการพัฒนาตนเองรายปี - กิจกรรมการยกย่องให้เกียรติบุคลากรที่ได้รับรางวัลหรือได้รับการยอมรับจากสาธารณชนหรือสาขาความเชี่ยวชาญ	ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ/รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปัจจัยความสำเร็จ	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
3.การพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย	- จัดทำแผนระบบสารสนเทศที่จำเป็นต่อภาระงานในแต่ละด้าน - จัดหาหรือพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย - จำนวนโครงการ/กิจกรรมให้ความรู้ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรต่อปี - สำนวนความต้องการระบบสารสนเทศ / จัดหาหรือพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	ทุกปี ทุกปี ทุกปี ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และกิจการพิเศษ
4.การบริหารจัดการความเสี่ยง	สนับสนุนและติดตามการเปลี่ยนแปลงและจัดการเชิงรุกด้านความเสี่ยงในการบริหารจัดการ	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในให้แก่บุคลากร - การมีระบบการติดตามการควบคุมการบริหารความเสี่ยงที่ดี	ทุกปี ทุกปี	หัวหน้าสำนักงาน
5.ความรับผิดชอบต่อสังคม	สนับสนุนและสร้างส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวนโครงการที่ให้ประโยชน์กับสังคม	ทุกปี	รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

1.1 ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

คณบดีมอบหมายให้รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน ประธานหลักสูตร บริหารและตัดสินใจการดำเนินงานที่รับผิดชอบโดยมุ่งเป้าหมายทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ ผ่านการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้เสียในเวทีต่างๆ อันนำไปสู่การกำหนดเรื่องที่ต้องปฏิบัติทั้งที่เป็นเรื่องเร่งด่วนและเรื่องที่ต้องการเป็นภาระงานประจำ จากนั้นเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยการให้บุคลากรจัดทำข้อตกลงภาระงานอย่างเป็นระบบและชัดเจนเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ นั้นทางคณะได้พิจารณาถึงหลักเกณฑ์ด้านความสมดุลในด้านภาระงาน อัตรากำลังและงบประมาณเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานโดยผ่านการกำกับและติดตามตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR) ซึ่งจะทำให้มีการรายงานผลงานในรอบ 6 เดือนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาเงินเดือน 1 ครั้งต่อปี รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนางาน และสนับสนุนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร ผ่านระบบประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ตามระบบ CUPT QA ซึ่งเป็นระบบการประกันคุณภาพที่ดำเนินการโดยใช้ตัวบ่งชี้การกำกับมาตรฐานของ สกอ. และตัวบ่งชี้ตามระบบ AUN QA และ การกำกับและติดตามผลการดำเนินงานระดับคณะตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ก การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ทีมบริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร มีความรับผิดชอบในการบริหารคณะด้วยกรออกแบบเป้าหมายและกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ของคณะ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่ากลไกการขับเคลื่อนต่าง ๆ ของคณะเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยระบบถึงแม้จะมีความแตกต่างกันโดยเนื้อหาของแต่ละพันธกิจ ในส่วนของภาระรับผิดชอบด้านทรัพยากรงบประมาณนั้น ทีมบริหารได้ออกแบบการใช้งบประมาณอย่างสมดุลโดยพิจารณาจากรายรับทั้งจากงบประมาณเงินแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้เปรียบเทียบกับรายจ่ายที่ต้องใช้โดยต้องเรียงลำดับความสำคัญตามพันธกิจที่มีความสำคัญก่อนหลัง หลังจากได้ออกแบบการใช้งบประมาณแล้วก็ได้มีการติดตามผลการใช้งบประมาณอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถใช้งบประมาณได้ตามแผนที่วางไว้ ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่คณะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ คณะฯ ก็ยังคงสร้างความสมดุลในการใช้งบประมาณที่ไม่ตึงเกินไปจนกระทบกับพันธกิจหลักอย่างมีนัยยะหรือหละหลวมจนเกินไปจนเกิดความเสี่ยงเพิ่มขึ้นได้ จากสภาวะการณ์ด้านการเงินที่ท้าทาย คณะฯ ได้มีความพยายามในการจัดหารายได้จากหลากหลายวิธีที่เป็นไปได้ ซึ่งรวมถึงการให้บริการทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บริการการใช้ห้องประชุมกับหน่วยงานภายนอก การให้บริการวิชาการแบบคิดค่าบริการ การหาแหล่งทุนวิจัยและบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก

ในกระบวนการทำงานของผู้บริหารจะเน้นความโปร่งใสในการดำเนินการโดยจะดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะในรูปแบบของกรรมการเป็นส่วนใหญ่ เพราะประเด็นสำคัญคือองค์ประกอบของกรรมการนั้นมาจากบุคลากรทุกภาคส่วนของคณะ ผลการตัดสินใจของกรรมการชุดต่าง ๆ จะมีการเผยแพร่ผ่านสรุปวาระการประชุมซึ่งบุคลากรสามารถเข้าถึงได้ กรรมการชุดสำคัญประกอบด้วยคณะกรรมการประจำคณะวิทยาการสื่อสาร คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ กรรมการบริหารงานวิจัย และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีกรรมการชุดที่คอยตรวจสอบในพันธกิจด้านที่มีความเสี่ยงของคณะ คือ คณะกรรมการสอบทานด้านการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี เพื่อดำเนินการสอบทานภายในด้านการเงินการบัญชี และด้านพัสดุเป็นประจำทุกปี

จากการกำกับดูแลด้านการเงินและงบประมาณ คณะฯ ได้มีการกำกับดูแลและบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

1.2 ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ

คณะใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงตามข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย คณะบดีรับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบประเมินผู้บริหารจากอธิการบดี ส่วนในคณะ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ตามกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของคณะ ปีละ 1 ครั้งสำหรับบุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยและ 1 ครั้งสำหรับข้าราชการ โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน คณะมีข้อมูลสารสนเทศผลประเมินสมรรถนะของบุคลากร จากนั้นคณะบดีร่วมกับผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ จะนำผลการประเมินมาพิจารณาประกอบการขึ้นเงินเดือนตามผลลัพธ์ตามการปฏิบัติงานและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรต่อไป

1.2 ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

1.2 ข(1) การประพฤติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

คณะฯมีระบบกลไกการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรในคณะ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละภาระงาน มีการกำกับตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามสายบังคับบัญชา และ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการวิจัย ผ่านคณะกรรมการวิจัย ด้านการจัดการศึกษาผ่านคณะกรรมการวิชาการ โดยหลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ. และสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ด้านการบริการวิชาการผ่าน คณะกรรมการบริการวิชาการ และผู้นาระดับสูงนำโดยคณบดี มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ

คณะฯมีกระบวนการและตัวชี้วัดในการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ผู้บริหารนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ โดยมีการวางระบบกำหนดตัวผู้รับผิดชอบหลัก

ตารางที่ 1.1-7 การกำกับดูแลองค์กร

ประเด็นความรับผิดชอบ	เกณฑ์ /ระเบียบ	คณะกรรมการกำกับ
การเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต	- กรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ - เกณฑ์ AUN-QA - เสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กรรมการบริหารหลักสูตร - อาจารย์ประจำหลักสูตร - คณะกรรมการประจำคณะ - คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ - อาจารย์นิเทศน์นักศึกษาฝึกงานและสหกิจ
กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส	- ระเบียบกระทรวงการคลังและพัสดุ - ระเบียบงานการเงินและรายได้	- งานการเงิน - งานพัสดุ - สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน - ผู้ตรวจสอบบัญชี
ธรรมาภิบาล	- ระเบียบบริหารงานบุคคล - ระเบียบวินัยนักศึกษา - ระเบียบกองทุนวิจัย - ระเบียบการลาศึกษาและฝึกอบรม	- กรรมการคณะ ผู้บริหาร - กรรมการวินัยนักศึกษา - คณะกรรมการวิจัย - กรรมการคณะ ผู้บริหาร

1.2 ข (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นาระดับสูงของคณะ ได้ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมด้านต่าง ๆ ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยการสื่อสารถึงบุคลากรทุกกลุ่ม และนักศึกษา และมีการควบคุมกำกับโดยคณะกรรมการที่มีหน้าที่ควบคุมกำกับการทำงานตามภาระงาน โดยจะทำหน้าที่กำกับ ดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง คณะฯกำหนดให้มีกระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบของทางวิทยาเขตปัตตานี ผู้นาระดับสูงของคณะทุกคนประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรและนักศึกษาของคณะ โดยส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบและประกาศ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และในกรณีที่มีผู้พบเห็นประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม คณบดีจะมีการมอบหมายให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้องหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้นและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ กรณีผลการสอบข้อเท็จจริงพบการละเมิดจริยธรรม คณะจะมีการดำเนินการตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การตักเตือน และการลงโทษทางวินัย ทั้งนี้ขึ้นกับความร้ายแรงของการละเมิด

คณะวิทยาการสื่อสารส่งเสริมด้านพฤติกรรมที่มีจริยธรรมทั้งในส่วนพฤติกรรมของผู้นำเองที่ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมที่รวมถึงพฤติกรรมในระดับปัจเจกสู่ระดับองค์การ ผู้นำมีความเคร่งครัดในหลักการทางศาสนาที่นับถือ เช่น การยึดมั่นในหลักปฏิบัติ 5 ประการอันประกอบด้วยการกล่าวคำปฏิญาณตน การละหมาด 5 เวลา การถือศีลอดในเดือนรอมฎอน การประกอบพิธีฮัจญ์ และการบริจาคทาน (ซากาต) ตามข้อกำหนด ในระดับองค์การผู้นำส่งเสริมการปฏิบัติตนและดำเนินกิจกรรมทางศาสนาของทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง อีกทั้งคณะวิทยาการเองเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเคร่งครัดด้านคุณธรรมจริยธรรมจึงเป็นส่วนผลักดันให้คณะได้ตระหนักในประเด็นเรื่องนี้มากยิ่งขึ้น จากแนวปฏิบัติที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

1.2 ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ค(1) ความผาสุกของสังคม

คณบดีและผู้บริหารของคณะได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักของคณะ มาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในการสนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างความผาสุกของสังคมในด้านวิทยาการสื่อสารผ่านพันธกิจหลักคณะวิทยาการสื่อสารทั้งด้านการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ โดยด้านการศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่ของคณะเป็นนักศึกษาในพื้นที่จังหวัดใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในแผนของมหาวิทยาลัย ด้านการวิจัยคณะได้ดำเนินงานด้านการวิจัยที่เป็นเชิงพื้นที่ โดยมีกลุ่มเป้าหมายอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในทั้ง 3 สาขาวิชา และการให้บริการวิชาการล้วนตอบโจทย์ในการสร้างความผาสุกให้เกิดขึ้นกับสังคมที่อยู่รอบมหาวิทยาลัย

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนได้ถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งในเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์คณะสำหรับการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมประสานเครือข่ายต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์สาธารณะและร่วมสร้างสังคมสันติสุข อีกทั้งการที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตั้งอยู่ในพื้นที่สถานการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้น การใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาการสื่อสารเพื่อมีส่วนร่วมในการนำสันติสุขกลับมายังพื้นที่จึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่คณะต้องการร่วมขับเคลื่อนพร้อมกับสังคม ดังนั้น คณะจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ศึกษาและพัฒนาการสื่อสารสันติภาพ” เพื่อทำหน้าที่ในการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาการสื่อสารทุกแขนง ทั้งนิเทศศาสตร์ นวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยศูนย์ศึกษาและพัฒนาการสื่อสารเพื่อสันติภาพนี้จะเน้นการบูรณาการความรู้ด้านการ วิจัย ทักษะทางวิชาชีพ และการบริการวิชาการของคณาจารย์และบุคลากรของคณะฯ เพื่อให้เป็นหน่วยศึกษาวิจัยและ พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารเพื่อสันติภาพของประชาชนในพื้นที่ ผ่านรูปแบบการสร้างสื่อและช่องทางการสื่อสาร (Platforms) ที่หลากหลาย ให้เป็นเวทีการแสดงทัศนะและแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชน โดยเน้นสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น วิทยูและโทรทัศน์ระบบดิจิทัล สื่อเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งการจัดบริการวิชาการ การฝึกอบรม กิจกรรมทางวิชาการและการให้บริการทรัพยากรด้านการผลิตสื่อแก่กลุ่มหรือองค์กรภาคประชาชน เยาวชน และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการสื่อสารมีความเชื่อมั่นว่าสันติภาพจะเกิดขึ้นได้หากมีการสื่อสารที่เชื่อมร้อยความต้องการ ความคาดหวังและความร่วมมือของประชาชนเข้าไว้ด้วยกัน การใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาการสื่อสารเพื่อ

สันติภาพและการเปิดพื้นที่การสื่อสารจะหนุนเสริมให้ทุกฝ่ายได้รับความจริงจากหลากหลายแง่มุม ได้ร่วมกันแสวงหาแนวทางแก้ปัญหา ความขัดแย้ง และช่วยลดเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การใช้ความรุนแรงในอนาคตได้

1.2 ค (2) การสนับสนุนชุมชน

คณะวิทยาการสื่อสารได้ออกแบบระบบการดำเนินการที่สนับสนุนชุมชนโดยการบูรณาการกับพันธกิจหลักของคณะทั้งด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และด้านอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเรียนการสอน มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
2. ด้านการวิจัย มีโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาผู้ประกอบการ การพัฒนาระบบช่วยเหลือสนับสนุนชุมชน เป็นต้น
3. ด้านการบริการวิชาการ มีโครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตภัณฑ์ของชุมชน การให้ความรู้แก่บุคคลภายนอก ทั้งโครงการ U2T และโครงการที่ไปร่วมมือกับหน่วยงานราชการที่เป็นหน่วยงานพังก์ชันของจังหวัด
4. กิจกรรมด้านอื่น ๆ ที่ช่วยเหลือชุมชนหรือสังคม

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนสามารถแสดงได้ในตารางที่ 7.4-5 พบว่า ในปีการศึกษา 2565 มีจำนวนกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มุ่งช่วยเหลือสังคมหรือชุมชนจำนวน 5 โครงการ จำนวนโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 โครงการ มีการบันทึกปริมาณไฟฟ้าและอัตราการใช้ไฟฟ้าเพื่อหาแนวทางการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ปริมาณขยะที่ได้รับการ re-cycle ภายในคณะจากโครงการสำนักงานสีเขียว ปริมาณ 413.5 กิโลกรัม

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารได้ดำเนินการไปพร้อมกับการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยยึดหลักการวงจรคุณภาพ PDCA และวางอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นปัจจุบันน่าเชื่อถือใช้ในการวิเคราะห์ SWOT โดยได้กำหนดกรอบเวลาของการวางแผนและพัฒนาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยทีมบริหารร่วมกับคณะกรรมการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ได้พิจารณาบททวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

1) นำข้อมูลที่เป็นปัจจุบันน่าเชื่อถือทั้งภายใน (ข้อตกลงภาระงานของคณบดี วิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของคณะฯ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ผลการประเมิน EdPEX การจัดการความเสี่ยง งบประมาณปี 2565 และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง) และภายนอก (การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยี นโยบายของประเทศ Thailand 4.0 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ แผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19 สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานในตลาดและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย) มาวิเคราะห์ SWOT เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้า ทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินการและสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้ง การทบทวนวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าประสงค์/ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญสำหรับการทำแผนและแนวทางการปรับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา คณะ ดำเนินการโดยรองคณบดีและคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์

2) รองคณบดีและคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และเป้าหมายการดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัด/โครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์

3) รองคณบดีและคณะกรรมการตามยุทธศาสตร์จัดประชุมสัมมนาบุคลากรทั้งคณะเพื่อระดมความเห็น ร่วมกันพิจารณาบททวนและกำหนดกลยุทธ์ในแต่ละยุทธศาสตร์พร้อมกับพิจารณากำหนดแผนงาน/โครงการระดับคณะและระดับสาขารวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะฯ

4) นำเสนอกรรมการประจำคณะเพื่อขอความเห็นชอบแผนกลยุทธ์

5) คณบดีและทีมบริหาร สื่อสารและเผยแพร่แผนกลยุทธ์คณะฯ

6) ทีมบริหารและผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการตามแผนงาน

7) รองคณบดีแต่ละฝ่ายติดตาม กำกับและประเมินผล

8) รองคณบดีแต่ละฝ่ายประเมินและรายงานผลสำเร็จ

กระบวนการโดยสรุปในการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะวิทยาการสื่อสารเริ่มจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และทบทวนวิสัยทัศน์เดิมที่ได้กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อหาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ (1) สภาพแวดล้อมภายในที่ใช้ในการหาประเด็นที่เป็นจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์กรและ (2) สภาพแวดล้อมภายนอกที่ใช้ในการหาประเด็นที่เป็นโอกาส (Opportunity) และอุปสรรค(Threat) จากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เมื่อได้ปัจจัยและประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคแล้ว ได้มีการนำประเด็นข้างต้นมาวิเคราะห์ต่อโดยใช้ Internal Factor Evaluation Metrix: IFE สำหรับปัจจัยภายใน และใช้ External Factor Evaluation Metrix: EFE สำหรับปัจจัยภายนอก เพื่อสรุปว่าสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรมีจุดแข็งหรือจุดอ่อนมากกว่ากัน และสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรมีจุดที่เป็นโอกาสหรืออุปสรรคมากกว่ากัน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT ได้ถูกนำมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์และรายละเอียดอื่น ๆ ต่อไป

ปัจจุบันคณะได้ขับเคลื่อนภายใต้แผนยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2566-2570 ดังนี้

วิสัยทัศน์: สถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมการสื่อสารของประเทศและอาเซียน

ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์

1. สู่ความเป็นเลิศ ภายใน 5 ปี ผ่าน EdPEX 200 หรือผ่านเกณฑ์ AUN ระดับอาเซียน (AUN Inter)

ทั้ง 3 หลักสูตร และได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติด้านนวัตกรรมการสื่อสาร

2. มีผลงานนวัตกรรมด้านการสื่อสารที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถพัฒนานวัตกรรมด้านการสื่อสารเพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์และมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. สร้างงานวิจัยและผลงานวิชาการที่มีการบูรณาการศาสตร์ และคำนึงถึงลักษณะของสังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมและพัฒนากิจการพัฒนารวมและสังคม ทั้งในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และในระดับประเทศ

3. สร้างงานบริการวิชาการด้วยนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมและขับเคลื่อนชุมชนอย่างยั่งยืน

4. พัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน มีดังนี้

1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์นวัตกรรมการสื่อสารได้

2. ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยเพื่อผลิตผลงานทางวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์ด้านการสื่อสาร

3. บริการวิชาการด้วยนวัตกรรมการสื่อสารสู่สังคมและชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4. เพิ่มพลังองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ก(2) นวัตกรรม

คณะบดีและทีมบริหารได้สื่อสารวิสัยทัศน์คณะสู่การเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมการสื่อสารของประเทศและอาเซียน โดยใช้แผนกลยุทธ์คณะ แผนบริหารความเสี่ยง โรดแมพคณะ นโยบายของประเทศ Thailand 4.0 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยี แผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19 สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานในตลาดและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย มาวิเคราะห์ในขั้นตอนของการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ และได้้นำโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ กำหนดเป็นตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์คณะปี 2566-2570 และจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด มีการดำเนินการติดตามผลเป็นระยะ และนำผลการประเมินมาใช้ในการทบทวนแผนและการดำเนินงาน คณะบดีมีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา ระบบงานเพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมในการปฏิบัติงานในทุกฝ่าย ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมจากการดำเนินงานตามภาระงานต่างๆของคณะได้แก่ 1) การปรับปรุงหลักสูตรและการพัฒนาบัณฑิตตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 2) การพัฒนาระบบงานของสาขาและได้ผ่านการประเมิน AUN-QA ระดับนานาชาติ 3) ผลงานวิจัยที่บูรณาการระหว่างสาขาเพื่อการพัฒนาชุมชน

คณะมีการกำหนดกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ตามขั้นตอน มีการระบุรายละเอียดช่วงเวลา กลุ่มเป้าหมายและผู้รับผิดชอบ เพื่อที่จะวางแผนทางส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมผ่านงานวิจัย งานสร้างสรรค์ ที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการนำไปใช้ประโยชน์กับชุมชนและสังคม และพยายามสร้างนวัตกรรมผ่านกระบวนการทำงานต่าง ๆ นอกจากนี้ มีการขับเคลื่อนงานสายสนับสนุน โดยเน้นการบ่มเพาะความเชี่ยวชาญในงานให้มากขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนางาน

ผ่านกิจกรรม โครงการต่าง ๆ โดยการขับเคลื่อนงานถ่ายทอดผ่านข้อตกลงภาระงาน เพื่อสร้างแนวทางและผลงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 2.1-1 ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิจัยและนวัตกรรม

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	วิสัยทัศน์ของแผนยุทธศาสตร์คณะฯ	ทิศทางนโยบายด้านงานวิจัยและนวัตกรรม	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	1. คณบดี 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์
2	แผนการส่งเสริม KM และงานวิจัย	1) จัดทำแผน KM เพื่อกระตุ้นให้เกิดงานวิจัย 2) จัดทำแผนการปฏิบัติการด้านวิจัย เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรผลิตผลงานวิจัย และงานตีพิมพ์	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	1. คณบดี 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ 3. หัวหน้าสำนักงาน บริหารคณะ
3	จัดสรรงบประมาณและทรัพยากร	จัดสรรงบประมาณตามแผนที่ได้การอนุมัติ	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	1. คณบดี 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ 3. คณะกรรมการกองทุนวิจัยคณะ
4	ดำเนินการตามแผน	การจัดโครงการ/กิจกรรม ตามแผน KM	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	1. คณบดี 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ 3. หัวหน้าสำนักงาน บริหารคณะ
5	นำเสนอและเผยแพร่ผลงาน	นำเสนอ และเผยแพร่ผลงาน	1 ปีงบประมาณ	อาจารย์และบุคลากร	1. คณบดี 2. หัวหน้าสำนักงาน บริหารคณะ
6	ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน	รายงานผลตามแผนงาน/โครงการ	6 เดือน/ ครั้ง	อาจารย์และบุคลากร	1. คณบดี 2. หัวหน้าสำนักงาน บริหารคณะ

จากกระบวนการในการจัดทำกลยุทธ์ที่กล่าวมาข้างต้น คณะวิทยาการสื่อสารสามารถระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ได้ดังต่อไปนี้

1. สร้างศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้เพื่อบ่มเพาะผู้เรียนสู่การมีทักษะในวิชาชีพมากขึ้น โดยสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการทั้งในและนอกพื้นที่ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนด้าน Digital Economy สร้างความร่วมมือกับผู้นำท้องถิ่น/ตั้งศูนย์นวัตกรรมการออกแบบเพื่อชุมชน ได้แก่ การสร้างสื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น

YouTube ในการเรียนการสอน เพิ่มมูลค่าด้านเนื้อหาและข่าวสารและการประกอบการ และพัฒนาเทคโนโลยีการเรียนรู้ทางไกลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนสำหรับการศึกษานอกระบบ

2. ให้บริการวิชาการเชิงรุก โดยบุคลากรเข้าไปพัฒนาและให้บริการวิชาการแก่ธุรกิจในท้องถิ่นสู่การได้มาตรฐานที่สามารถส่งออกไปยังภายในและภายนอกประเทศได้ รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ Digital and creative economy สู่ชุมชน จัดอบรมให้กับโรงเรียนในสาขาวิชาที่คณะมีความโดดเด่นเพื่อเป็น การประชาสัมพันธ์คณะและดึงดูดนักศึกษา ใช้โอกาสจากงบประมาณในพื้นที่พิเศษ

3. จัดตั้งหน่วยวิจัยเพื่อศึกษาวิจัยและบริการวิชาการด้านการรู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารเพื่อสันติภาพแก่สังคม

4. ทำ MOU กับมหาวิทยาลัยภายในอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักศึกษาในเรื่องความรู้ ความสำเร็จร่วมกัน

5. เป็นศูนย์กลางเครือข่ายสถาบันวิชาการและการวิจัยด้านการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายภาคใต้ ทั้งในมิติทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตามผลจากกระบวนการและการกำหนดขั้นตอนในการทำแผนกลยุทธ์ รวมทั้งกำหนดแผนงานและกระบวนการ KM นั้น อาจยังไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นระบบเท่าที่ควร และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา อาจมีน้อยอยู่ จึงจำเป็นต้องปรับปรุง

2.1 ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

คณะฯรวบรวมและทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอก โดยได้นำเรื่องความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ตามพันธกิจในแต่ละด้าน และสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ผ่านกระบวนการระดมความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารคณะฯ บุคลากร ผู้เรียน ศิษย์เก่าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางในการดำเนินงานในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1-2 ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์

ปัจจัยที่นำมาประกอบ	ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ปัจจัยภายใน	- แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระยะยาว 20 ปี	1 ครั้ง/ ปี	- งานนโยบายและแผน
	- แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2561 – 2565	1 ครั้ง/ ปี	- งานนโยบายและแผน
	- รายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2561 – 2565	ปีละ 1 ครั้ง	- งานนโยบายและแผน
	- ข้อตกลงภาระงานของคณบดี	ปีละ 1 ครั้ง	- งานนโยบายและแผน
	- วิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของคณะฯ	ปีละ 1 ครั้ง	- งานนโยบายและแผน
	- โอกาสเชิงกลยุทธ์ จุดแข็ง จุดอ่อน	ปีละ 1 ครั้ง	- งานนโยบายและแผน
	- ผลการประเมิน EdPEX คณะและรายงานผล ปีการศึกษา 2561-62		- งานประกันคุณภาพ
	- การจัดการความเสี่ยงของคณะ	ปีละ 1 ครั้ง	
	- งบประมาณปี 2565	ปีละ 1 ครั้ง	- งานประกันคุณภาพ
	- กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง		- งานประกันคุณภาพ

ปัจจัยที่นำมาประกอบ	ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	- ความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่า		- งานนโยบายและแผน/งานประกันคุณภาพ/งานกองการเจ้าหน้าที่ - งานวิชาการ/งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
ปัจจัยภายนอก	การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยี - นโยบายของประเทศ Thailand 4.0 - แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี - แผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ - แผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19 - สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานในตลาด		- งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน - งานนโยบายและแผน

จากกระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สามารถวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1-3 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์

จุดแข็ง	จุดอ่อน
S1: มีรายวิชาที่สามารถนำองค์ความรู้ไปต่อยอดเป็นงานวิจัยหรือนวัตกรรมใหม่ [Strategy] S2: นักศึกษามีทักษะวิชาชีพที่พร้อมสำหรับการทำงาน [Skill] S3: องค์ความรู้ทางวิชาการเป็นที่ต้องการของหน่วยงานต่างๆทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย [Skill] S4: โครงสร้างองค์กรมีการแบ่งการบริหารงานระดับสาขาวิชาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งคณะ ทำให้มีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการ ภายในสาขา [Structure]	W1: ผลงานตีพิมพ์มีจำนวนน้อย [Staff/ Skill] W2: คณะมีเครือข่ายความร่วมมือในหลายส่วนแต่ขาดการทำงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม [System/ Strategy] W3: ขาดกลไกการสื่อสารและการจัดการด้านการบริการวิชาการอย่างเป็นระบบ ทำให้ ยังไม่เป็นที่รู้จักและไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Matching จับคู่ความต้องการ) [System] W4: ระบบสารสนเทศยังไม่เป็นแหล่งรวมศูนย์ข้อมูลกลางขององค์กร [System] W5: การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย [Strategy] W6: ขาดการสื่อสารค่านิยมร่วมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง [Shared-value] W7: ค่าธรรมเนียมการศึกษาที่สูง เมื่อเทียบกับคณะอื่นๆในวิทยาเขต ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษา ซึ่งกระทบต่อรายได้หลักของคณะ [Strategy]

ตารางที่ 2.1-4 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์

โอกาส	อุปสรรค
O1: โลกก้าวเข้าสู่ยุค Digital Transformation [Technology] O2: รัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจยั่งยืนและความมั่นคงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างเร่งด่วน [Economics] O3: การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจที่มุ่งสู่การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์	T1: แนวความคิดด้านการศึกษาของกลุ่มผู้เรียนเปลี่ยนไป (นักศึกษาต้องการใช้เวลาเรียนให้น้อยลง และทำงานหารายได้ให้เร็วที่สุด) [Economics] T2: เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์ความรู้เดิม

โอกาส	อุปสรรค
(Creative Economy) O4: รัฐบาลขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรมด้วย BCG Economic Model เป็นการพัฒนา 3 เศรษฐกิจ คือ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และ เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ซึ่งตอบโจทย์การเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติ	และวิธีการเรียนรู้แบบเดิมล้าสมัย [Technology] T3: สถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้เกิดวิถีใหม่ (New Normal) ได้รับกระทบด้านการปฏิบัติงานและการหารายได้ (เช่น สถานที่ ห้องประชุม) [Economics]

การนำข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่ได้มากำหนดกลยุทธ์ในการปรับตัว สามารถนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT มากำหนดกลยุทธ์ในการปรับตัวโดยใช้วิธีการต่อไปนี้

Maxi-Maxi Strategy: ใช้จุดแข็งในการใช้ประโยชน์จากโอกาสให้สูงสุด

Maxi-Mini Strategy: ใช้จุดแข็งในการลดอุปสรรค

Mini-Maxi Strategy: ลดจุดอ่อนโดยการใช้โอกาส

Mini - Mini Strategy: พยายามลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

2.1 ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

จากการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารคณะได้กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร คือ “เชี่ยวชาญ การเรียนการสอนเชิงรุกผนวก งานวิจัย บริการวิชาการ ด้านนวัตกรรมสื่อสารเพื่อยกระดับชุมชน” ทำให้ได้ระบบงาน และสมรรถนะหลักดังต่อไปนี้

1. การจัดการเรียนการสอนแบบเชิงรุก มุ่งเน้นให้เกิดการฝึกปฏิบัติจริง โดยใช้กระบวนการ Work based learning หรือ Work integrated learning และบูรณาการหลักสูตรทั้ง 3 สาขาวิชา ทำให้ผู้เรียนสามารถหารายได้ระหว่างเรียน [ด้านหลักสูตรและบริการ]

2. มีความพร้อมด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และห้องปฏิบัติการวิชาชีพ [ด้านหลักสูตรและบริการ]

3. อาจารย์มีคุณวุฒิตะดับปริญญาเอก [ด้านบุคลากร]

4. อาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้าน Peace Communication การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ การสื่อสารการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การออกแบบสื่อ การผลิตผลงานสร้างสรรค์ ด้านวัฒนธรรม [ด้านบุคลากร]

2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะวิทยาการสื่อสารที่กำหนดขึ้นในแผนกลยุทธ์คณะ ขับเคลื่อนการดำเนินงานและ เป้าประสงค์ต่างๆ ในช่วงปี พ.ศ. 2566-2570 โดยกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และ กำหนดเป้าหมายการบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดต่างๆ ประกอบด้วย

1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์นวัตกรรมสื่อสารได้
2. ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยเพื่อผลิตผลงานทางวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์ด้านการสื่อสาร
3. บริการวิชาการด้วยนวัตกรรมสื่อสารสู่สังคมและชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. เพิ่มพลังองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบันโดยการจัดเรียงลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (Strategic Priority) โดยพิจารณาจากความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและการวิเคราะห์ความเสี่ยงต่างๆและข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรและงบประมาณ โดยคณะมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างบัณฑิตให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่ออกแบบไว้ การดำเนินการวิจัยในศาสตร์ที่เชี่ยวชาญและการบริการวิชาการแก่ชุมชนเพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม โดยสามารถแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1-5 ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก กับความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	สมรรถนะหลัก	ความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้เสีย
บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสารมีความรู้และทักษะวิชาชีพด้านวิทยาการสื่อสารที่มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม	คณะวิทยาการสื่อสารมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนแบบ active learning และ social engagement ซึ่งสามารถดูได้จากกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาและกิจกรรมเสริมหลักสูตร	ผู้ใช้บัณฑิตต้องการบัณฑิตที่มีทักษะที่หลากหลาย(Multiple skills) สังคมต้องการบัณฑิตที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility)
บัณฑิตคณะวิทยาการสื่อสารเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถเชื่อมโยงความรู้กับศาสตร์สาขาอื่นได้	คณะวิทยาการสื่อสารมีค่านิยมที่เน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์	Creative Economy ต้องการบัณฑิตที่มีความคิดสร้างสรรค์ในยุค Thailand 4.0
คณะวิทยาการสื่อสารเป็นผู้นำด้านวิจัยและเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรมทั้งในบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี	มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีมีความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก	สังคมต้องการความรู้ใหม่และความรู้ขั้นสูงเพื่อสร้างนวัตกรรมในการใช้ในการแก้ปัญหาสังคมและสร้างนวัตกรรมในการทำงานรวมถึงการใช้ชีวิต
คณะวิทยาการสื่อสารเป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาการสื่อสารโดยบูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน องค์กร วิชาทกิจและผู้ประกอบการ	การเข้าถึงเพื่อติดต่อบุคคลในแต่ละสายงานแต่ละด้านสามารถทำได้ง่าย อีกทั้งคณะฯ มุ่งเน้นการบูรณาการกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ เพื่อการประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญอย่างเหมาะสม	ในการทำงานงานจริงนั้นต้องอาศัยความรู้ที่บูรณาการในการแก้ปัญหาและทำงานด้านต่าง ๆ
คณะวิทยาการสื่อสารมีระบบการบริหารจัดการและการดำเนินการในทุกด้านที่มีประสิทธิภาพ โดยมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นฐาน	โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความพร้อมเป็นอย่างดีอีกทั้งมีระบบการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน	การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นฐานจะทำให้องค์กรประหยัดทรัพยากรบุคคล เวลาและงบประมาณเป็นอย่างมาก

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก(1) แผนปฏิบัติการ

ผู้บริหารใช้แผนกลยุทธ์เป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานโดยได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ไว้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ และกำหนดให้มีการทำและนำแผนปฏิบัติการประจำปีบรรจุไว้ในแผนงบประมาณเงินรายได้ประจำปีให้ครบทั้ง 4 พันธกิจ แบ่งความรับผิดชอบตามภาระงานของรองคณบดีแต่ละฝ่าย โดยให้รองคณบดีเป็นผู้พิจารณาเสนอโครงการและกิจกรรมเพื่อกำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปีและทีมผู้บริหารร่วมกัน

ระดมความคิดเห็นโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งความท้าทายในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ในแต่ละปี และได้ร่วมกันพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการประจำปี เพื่อให้สอดคล้องตามแผนงานงบประมาณรายได้ เช่น แผนงานบริหารจัดการ แผนงานจัดการศึกษา แผนงานสนับสนุนการศึกษา แผนงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และแผนงานวิจัย รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยทีมบริหารคณะพิจารณางบประมาณและติดตามงบประมาณจะนำแผนงานโครงการทั้งหมดมาพิจารณาจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยในปีงบประมาณ 2565 มีโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีสำหรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ มีการกำหนดระยะเวลาติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ/โครงการเป็นรายไตรมาส และนำเสนอผลการดำเนินการต่อ คกก. ประจำคณะเพื่อพิจารณาและวิเคราะห์หาสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ/โครงการ และกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

กระบวนการในการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติที่ยั่งยืนในทุกๆปีดำเนินการโดยการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ตั้งแต่วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัดในระดับต่างๆ ที่นำไปกำหนดแผนปฏิบัติการและโครงการประจำปี การถ่ายทอดดำเนินการโดยคณะบดีผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารของแต่ละฝ่ายซึ่งจะเป็นผู้ดำเนินการโครงการและแผนปฏิบัติการระดับคณะ กำกับดูแล การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติโดยจะบริหารงานใน 2 รูปแบบคือ (1) ในรูปแบบกรรมการชุดต่างๆ เช่น กรรมการบริหารงานวิจัย กรรมการวิชาการ (2) ผู้บริหารแต่ละฝ่ายกำกับดูแลโดยตรงโดยมีการประชุมทีมผู้บริหารคณะเพื่อกำกับติดตามดูแลกิจกรรม/โครงการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการในแต่ละด้าน จากนั้นจะประชุมบุคลากรคณะวิทยาการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับที่มาของแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการในแต่ละกลยุทธ์ รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งเผยแพร่แผนปฏิบัติการประจำปีให้แก่บุคลากรทุกคน สำหรับการดำเนินการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการ ซึ่งในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ คณะฯ มีการชี้แจงแนวทางในการดำเนินการตามแผนและประเมินความก้าวหน้าของแผน และการติดตามผลการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่างๆ กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจของงานแต่ละฝ่าย มีการติดตามประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานได้กำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุน กำหนดภาระงานตาม KPIs ในแต่ละรอบการประเมินโดยครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ เป็นการมอบหมาย KPIs จากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลและเป็นการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเป้าหมายตัวชี้วัดหลักของคณะในระดับบุคลากรปฏิบัติการ

2.2 ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

กระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรของคณะดำเนินการโดยคณะบดี รองคณะบดีและฝ่ายการเงินทำการวิเคราะห์สถานการณ์ทางด้านงบประมาณทั้งด้านงบประมาณรายรับและงบประมาณรายจ่าย โดยฝ่ายการเงินทำการประมาณการรายรับและรายจ่ายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละปีเทียบกับปีที่ผ่านมาและวิเคราะห์ผ่านแผนปฏิบัติการประจำปีของคณะเพื่อประเมินความเสี่ยงทางด้านงบประมาณ คณะฯ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของคณะฯ และนโยบายมหาวิทยาลัย ได้แก่ แผนปฏิบัติการทางด้านการวิจัย การเรียนการสอน การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการบริหารจัดการ โดยใช้หลักเกณฑ์การจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ที่กำหนดและได้กำหนดให้การจัดทำแผนงาน/โครงการของงานต่าง ๆ ในคณะ จะต้องเป็นโครงการที่อยู่ในกรอบของแผนกลยุทธ์ โดยใช้ระบบงบประมาณเป็นเครื่องมือซึ่งในแต่ละปีทุกงานจะต้องส่งแผนกิจกรรม/โครงการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

เพื่อขออนุมัติงบประมาณในการดำเนินการ สำหรับการจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร และสถานที่ได้มีการจัดสรรอย่างเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละปี โดยมีการคำนึงถึงหลักคิดและแนวโน้มของการใช้ทรัพยากร การจัดเตรียมทรัพยากรสำรองเพื่อใช้งานในกรณีฉุกเฉิน ผลลัพธ์ด้านการจัดสรรงบประมาณด้านต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 7.5-1 ซึ่งประกอบด้วยรายรับงบประมาณเงินรายได้ประจำปี รายได้จากการลงทุน การบริหารจัดการทรัพย์สิน เงินสะสมกองทุนวิจัยคณะ งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสายวิชาการต่อคน งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน งบประมาณที่ใช้พัฒนานักศึกษา งบประมาณที่ใช้ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เงินสนับสนุนวิจัยจากภายในและภายนอก มีการนำเสนอรายงานความก้าวหน้าและสถานการณ์การเงินและการใช้จ่ายงบประมาณต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะทุกเดือน และทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการบริหารการเงินและงบประมาณ กรณีต้องการอัตรากำลังเพิ่มเติมเพื่อทดแทนอัตรารว่าง หรืออัตรากำลังใหม่ ก็สามารถเสนอขออัตรากำลังเพื่อบรรจุบุคลากรใหม่ตามระเบียบของทางมหาวิทยาลัย โดยการกำกับติดตามของคณบดีโดยตรง

2.2 ก(4) แผนด้านบุคลากร

กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรเริ่มต้นตั้งแต่การจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะโดยมีคณบดีเป็นผู้กำกับดูแลติดตามและประเมินผล ทั้งด้านศักยภาพของบุคลากรและความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยจะดำเนินการในทุกๆ ปีงบประมาณ โดยมีการจัดทำแผนการพัฒนาและการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการ สายสนับสนุนการบริหาร และสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งที่เป็นแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว แผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาตนเองที่เกี่ยวข้องกับสายงานส่วนแผนระยะยาวมุ่งเน้นด้านการพัฒนาคุณวุฒิคุณาจารย์ในระดับปริญญาเอก และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ โดยมีแผนงานด้านบุคลากร ดังต่อไปนี้

1. จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีการทบทวนและวิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังของบุคลากรในแต่ละปีเพื่อทบทวนความเหมาะสมของภาระงานให้ตอบสนองภารกิจด้านการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ

2. สรรหาและคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบโปร่งใสและกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยคณะวิทยาการสื่อสารยึดแนวปฏิบัติการรับเข้าพนักงานผู้ปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติของคณะ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 2.1 คณะฯประชุมภายในเพื่อกำหนดคุณสมบัติทั้งทางด้านคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน พร้อมรายละเอียดการรับสมัครต่าง ๆ เพื่อส่งให้งานการเจ้าหน้าที่คณะ

- 2.2 งานการเจ้าหน้าที่คณะเริ่มต้นการรับสมัคร โดยประกาศการรับสมัครอย่างเป็นทางการผ่านเว็บไซต์คณะวิทยาการสื่อสาร และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- 2.3 คณะฯสรรหาคณะกรรมการคัดเลือกพนักงานใหม่

- 2.4 การพิจารณาคัดเลือกมีทั้งการสอบข้อเขียนซึ่งประกอบด้วยความรู้ทั่วไป ความรู้เฉพาะด้านและภาษาอังกฤษ สอบการสอนหรือการปฏิบัติด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และการสอบสัมภาษณ์

- 2.5 คณะกรรมการคัดเลือกประชุมเพื่อสรุปผลการคัดเลือก เพื่อส่งให้งานการเจ้าหน้าที่คณะ

- 2.6 งานการเจ้าหน้าที่คณะ ประกาศผลการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นทางการ และเรียกเข้ารายงานตัวเพื่อปฏิบัติงาน

3. จัดทำระบบการประเมินการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม การประเมินผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2563 มีการประเมินบุคลากร 1 ครั้ง/ปี (ยกเว้นบุคลากรที่เป็นข้าราชการจำนวน 1 คนที่มีการประเมิน 2 ครั้งต่อปี) แต่ได้

กำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานในช่วงครึ่งปีให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วยเพื่อให้ได้ทราบความคืบหน้าของงาน
ปฏิบัติงาน

4. มีแผนการพัฒนาร่างของบุคลากรทุกคน โดยคณะ ฯ จัดระบบสนับสนุนให้การพัฒนาด้านเองให้ดำเนินไปตาม
แผน มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาด้านเอง และกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาด้านเองอย่าง
น้อย 1 เรื่อง/ปีงบประมาณ ซึ่งหัวข้อของการเข้าร่วมอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาด้านเองนั้นต้องเกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบ
โดยมีการกำหนดวงเงิน 11,000 บาท/คนสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนและวงเงิน 13,000 บาทสำหรับสายวิชาการ
นอกจากนี้คณะฯยังได้จัดสรรงบประมาณสำหรับให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศในวงเงินคนละ 10,000 บาท

5. มีการยกย่องเชิดชูเกียรติของบุคลากร โดยคณะวิทยาการสื่อสารได้ดำเนินการตามแนวทางของมหาวิทยาลัยใน
การแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรดีเด่น เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการยกย่องและเชิดชูเกียรติคุณโดย
การคัดเลือกบุคลากรดีเด่นจากทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนรวม 2 คน

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ระบบวัดผลการปฏิบัติของคณะดำเนินการในทุกระดับชั้นตั้งแต่ระดับคณะที่กำหนดตัวชี้วัดของทุกเป้าประสงค์
ไว้ในแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปีและตัวชี้วัดระดับแผนงานและโครงการที่จะต้องสอดคล้องกับแผนกล
ยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนดดำเนินการในทุกระดับตั้งแต่ผู้รับ
ผิดของโครงการ รองคณบดีติดตามความสำเร็จในระดับแผนปฏิบัติการและคณบดีกำกับดูแลตัวชี้วัดระดับคณะ แผนกล
ยุทธ์และแผนปฏิบัติการของคณะวิทยาการสื่อสารมีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญในการวัดความสำเร็จของแต่ละกิจกรรม
ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะฯ เช่น ชื่อโครงการ/กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรม โดยงาน
นโยบายและแผนจะติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้บรรจุไว้ในแผน
งบประมาณรายได้อิงประจำปี 2563 และรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ สำหรับตัววัดผลการดำเนินงานจะ
ประกอบด้วยตัววัด 2 ชุดคือ (1) ตัววัดที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของคณะซึ่งตัวชี้วัดจะถูกบรรจุอยู่ยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ด้านของ
คณะ (2) ตัววัดของมหาวิทยาลัยซึ่งจะมีตัววัดบางตัวที่สอดคล้องหรือคล้ายคลึงกับตัววัดของแผนยุทธศาสตร์

2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญจะดำเนินการโดยพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานที่เกิดขึ้นในปีที่
ผ่านมาร่วมกับแผนปฏิบัติการและโครงการที่กำหนดขึ้นสำหรับรอบปีนั้นๆ และสามารถนำผลการดำเนินการประจำปีเพื่อ
คาดการณ์ผลการดำเนินงานระยะยาวเทียบกับตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนกลยุทธ์คณะ การคาดการณ์ดังกล่าวจะดำเนินการ
โดยผู้รับผิดชอบแต่ละงานโดยเฉพาะรองคณบดีในแต่ละฝ่ายที่ต้องคาดการณ์ผลการดำเนินงานตั้งแต่เสนอโครงการและ
แผนปฏิบัติการประจำปี โดยแผนยุทธศาสตร์ปี 2566-2570 ได้มีการกำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดซึ่ง
เรียกว่าเป้าหมายของแต่ละปีไว้ด้วยแล้ว

2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

แผนกลยุทธ์คณะวิทยาการสื่อสารฉบับนี้เป็นแผน 5 ปี ซึ่งกำหนดใช้ในระหว่างปี พ.ศ.2566-2570
แต่สามารถทบทวนได้ทุกปีหรือตามบริบทที่เปลี่ยนแปลง เมื่อแผนกลยุทธ์มีการทบทวนก็จะส่งผลให้แผนปฏิบัติการ
ปรับเปลี่ยนไปด้วย สามารถสรุปได้ว่าการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการสามารถปรับเปลี่ยนได้ใน 3 ช่วงเวลาคือ

1. ปรับเปลี่ยนตามแผนกลยุทธ์ที่มีการทบทวนประจำปี

2. มีการติดตาม ตรวจสอบแผนปฏิบัติทุก 3 เดือนและอาจปรับเปลี่ยนได้ในกรณีที่จำเป็นตามบริบท

3. มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการได้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในหรือภายนอกที่สำคัญ

กระบวนการในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงหรือเมื่อได้รับผลสะท้อนกลับที่ไม่เป็นไปตามตัวชี้วัด โดยปกติทุกสิ้นปีงบประมาณ รองคณบดีทุกฝ่าย หัวหน้างาน จะประชุมพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในปีที่ผ่านมา ผลการประเมินความพึงพอใจ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อพิจารณาทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ตามที่รองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ เสนอแผนงาน/โครงการ หากมีตัวชี้วัดใดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย คณบดีจะมอบหมายให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบค้นหาสาเหตุ และจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินการและเสนอต่อที่ประชุมทีมบริหารเพื่อพิจารณา เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้ว งานแผนฯ นำแผนปฏิบัติการที่เสนอปรับปรุง เสนอคณะกรรมการประจำคณะ พิจารณาให้ความเห็นชอบในการปรับแผนในปีงบประมาณนั้น หรือบรรจุเป็นแผนปฏิบัติการในปีถัดไป ในกรณีที่สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โดยเร่งด่วน คณบดีจะเป็นผู้ตัดสินใจ โดยปรึกษาร่วมกันในทีมบริหาร เพื่อร่วมกันคิดและกำหนดแผนงาน/โครงการ คณบดีจะเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันจัดทำแผนงาน/โครงการทันที และนำไปแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อขอความเห็นและรับรอง

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะวิทยาการสื่อสารมีแนวทางปฏิบัติเพื่อสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน คณะวิทยาการสื่อสารได้แบ่งกลุ่มลูกค้าตามการให้บริการขององค์กรได้แก่

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านการวิจัย
3. ด้านการบริการวิชาการ

ด้านการศึกษา คณะมีกระบวนการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น มีการวางแผนและกำหนดผู้รับผิดชอบและการกำกับดูแลจากผู้บริหารคณะ โดยจากปฏิทินการศึกษาปี 2565 มีกิจกรรมเกิดขึ้นซึ่งเป็นโอกาสที่ทางคณะจะได้รับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of The Customer) กลุ่มต่าง ๆ จากในแต่ละกิจกรรมที่จัดขึ้น

ตารางที่ 3.1-1 ปฏิทินกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

เว็บไซต์คณะ /เฟซบุ๊กคณะ /E-mail/โทรศัพท์ (สื่อสารได้ตลอดเวลาทั้งปี)			
เดือน	ปีการศึกษา	ผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น	กิจกรรม
มกราคม			
กุมภาพันธ์		ผู้ประกอบการ	นิเทศสหกิจศึกษา
มีนาคม		ผู้เรียน	ประเมินการสอน
เมษายน		นักศึกษาปี 4	ปัจฉิมนิเทศ
พฤษภาคม	ปิดเทอม2/2564		
มิถุนายน			
กรกฎาคม	เปิดเทอม1/2565	นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี	ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่/นักศึกษาพบอาจารย์ที่ปรึกษา
สิงหาคม			
กันยายน		นักเรียน/ผู้ปกครอง	กิจกรรม ม.อ.วิชาการ
ตุลาคม		ผู้เรียน	ประเมินการสอน
พฤศจิกายน	เปิดเทอม2/2565		นักศึกษาพบอาจารย์ที่ปรึกษา
ธันวาคม		นักเรียนโรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย	Roadshow หลักสูตร

ในการรับฟังเสียงจากลูกค้าได้ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าในด้านความคาดหวัง ความผูกพัน ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน รวมถึงข้อร้องเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลากหลายช่องทาง ดังรายละเอียดในตาราง 3.1-2

ตารางที่ 3.1-2 การรับฟังเสียงจากลูกค้า

วิธีการในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็น	วัตถุประสงค์	กลุ่มลูกค้าใน ปัจจุบัน	ช่วงเวลาในการ สื่อสารและรับฟัง	ข้อมูลป้อนกลับเพื่อถ่ายทอดสู่ การปรับปรุง
โทรศัพท์/อีเมลคณะ	สื่อสารด้านความคาดหวัง ความ ผูกพัน ด้านการเรียนการสอน	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตลอดเวลา	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง
เว็บไซต์คณะ/ มหาวิทยาลัย (http://commsci.pn.psu.ac.th , http://www.pn.psu.ac.th)	สื่อสารด้านความคาดหวัง ความ ผูกพัน ด้านการเรียนการสอน	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตลอดเวลา	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ของคณะ ได้แก่ หลักสูตร ฝ่ายรับ นักศึกษา ฝ่ายสื่อสารองค์กร
เฟซบุ๊กของคณะ และ กล่องข้อความของเฟ ซบุ๊ก (https://www.facebook.com/commsci.pn.psu)	สื่อสารด้านความคาดหวัง ความ ผูกพัน ด้านการเรียนการสอน	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตลอดเวลา	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ของคณะ ได้แก่ หลักสูตร ฝ่ายรับ นักศึกษา ฝ่ายสื่อสารองค์กร
การประชุมนิเทศนักศึกษา ใหม่คณะวิทยาการ สื่อสาร	สร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือ รับทราบข้อสงสัยต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และอื่น ๆ เวทีการพูดคุยระหว่างรุ่นพี่และรุ่น น้องแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้าน การเรียนและการจัดสรรเวลาใน การร่วมกิจกรรมต่าง ๆ	นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี	1 ครั้ง/ ปี	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง
กิจกรรม “พบอาจารย์ที่ ปรึกษา”	วางแผนการเรียนด้วยตนเอง โดย อาจารย์ที่ปรึกษากำกับดูแลและ ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด	นักศึกษา	1 ครั้ง/ เทอม	ส่งไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา และใน ระดับสาขาวิชา
ห้องเรียนเสมือนของ รายวิชา (Virtual Classroom – VC, lms.psu.ac.th , lms2.psu.ac.th)	เครื่องมือในการเรียนการสอนและ ประเมินผลการเรียนรู้	ผู้เรียน	ภาคการศึกษาที่มีการ จัดการเรียนการสอน ในรายวิชานั้น	ส่งไปยังอาจารย์ประจำวิชา
กลุ่มเฟซบุ๊กรายวิชา	การประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับ รายวิชา ติดตามและประเมินผล การเรียนรู้ของผู้เรียน	ผู้เรียน	ภาคการศึกษาที่มีการ จัดการเรียนการสอน ในรายวิชานั้น	ส่งไปยังอาจารย์ประจำวิชา
การประเมินการสอน ผ่านระบบ		ผู้เรียน	ก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์	ส่งไปยังอาจารย์ประจำวิชาเพื่อ ปรับปรุงการสอนและการ ประเมินผล

วิธีการในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็น	วัตถุประสงค์	กลุ่มลูกค้าใน ปัจจุบัน	ช่วงเวลาในการ สื่อสารและรับฟัง	ข้อมูลป้อนกลับเพื่อถ่ายทอดสู่ การปรับปรุง
เวทีเสวนาแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ปรับหลักสูตรการเรียนการสอน พัฒนาการวิจัย และการบริการ วิชาการ และการประเมินคุณภาพ	นักศึกษา นักเรียน ม.ปลาย ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	ตามวาระการปรับ หลักสูตร การพัฒนา วิจัยและบริการ วิชาการ	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง

คณะวิทยาการสื่อสาร อาศัยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้าในด้านความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน ความคาดหวัง ความผูกพัน รวมถึงข้อร้องเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลากหลายช่องทางทั้งที่มีในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย เช่น อีเมลคณะ/มหาวิทยาลัย เว็บไซต์คณะ/มหาวิทยาลัย (<http://comm-sci.pn.psu.ac.th>, <http://www.pn.psu.ac.th>) เวิร์กช็อป (https://www.facebook.com/commsci.pn.psu)

การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่คณะวิทยาการสื่อสารในทุกปีการศึกษา เป็นช่องทางหนึ่งที่คณะใช้ในการสร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือรับทราบข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และอื่น ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจในรายละเอียดของแต่ละหลักสูตรที่เลือกเรียน และวางแผนการเรียนด้วยตนเอง โดยอาจารย์ที่ปรึกษาในแต่ละชั้นปีจะกำกับดูแลและให้คำชี้แนะอย่างใกล้ชิด นอกเหนือจากการให้ข้อมูลด้านการเรียนการสอนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยแล้ว คณะยังเปิดเวทีการพูดคุยระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้องในวันปฐมนิเทศอีกด้วย เพื่อให้รุ่นพี่ได้มาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการเรียนและการจัดสรรเวลาในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะให้เหมาะสมและไม่กระทบการเรียน

กิจกรรม “พบอาจารย์ที่ปรึกษา” เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่คณะใช้เป็นช่องทางในการรับฟังเสียงจากผู้เรียน ซึ่งคณะจัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาชั้นปีได้พบปะและพูดคุยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และรับทราบปัญหาของผู้เรียนเพื่อหาแนวทางร่วมกันในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมถึงการให้คำปรึกษาและชี้แนะแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล/รายกลุ่มที่มีปัญหาผลการเรียน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการเรียนและกระบวนการคิดของนักศึกษา โดยกิจกรรมนี้จะจัดในช่วงสัปดาห์แรกของทุกภาคการศึกษา หรือ 2 ครั้ง/ปีการศึกษา และเพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้รับฟังเสียงจากผู้เรียนมากขึ้น คณะสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าอาหารในการพบปะพูดคุยระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา นอกจากนี้ แต่ละหลักสูตรยังมีการจัดการสื่อสารระหว่างคณาจารย์ในหลักสูตรกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน เพื่อให้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนมากขึ้น

“สายตรงคนบดี” เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสื่อสารประเด็นและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไปยังคนบดีโดยตรง ซึ่งผู้สื่อสารสามารถสื่อสารผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นที่คณะได้ออกแบบไว้ หรือส่งข้อความออนไลน์มาที่ <http://comm-sci.pn.psu.ac.th/site/contact> ข้อมูลจากการร้องเรียนจะถูกส่งตามขั้นตอน ซึ่งเป็นระบบการจัดการภายในคณะ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน หากเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลที่ไม่รุนแรง เรื่องดังกล่าวจะถูกพูดคุยโดยตรงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะต้องมีการปรับปรุงระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียในอนาคต ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกพูดคุยในที่ประชุมสาขา เพื่อเป็นการแจ้งให้ทราบ และพูดคุยเพื่อปรับปรุงแก้ไข และในกรณีที่ข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับวงกว้างในระดับคณะ คนบดีจะเป็นผู้นำเรื่องดังกล่าวแจ้งในที่ประชุม

บุคลากรคณะ ซึ่งจะประชุมในทุกภาคการศึกษา และ/หรือแจ้งในที่ประชุมกรรมการคณะหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันต่อไป อย่างไรก็ตาม ในรอบปีที่ผ่านมาไม่มีการร้องเรียนใด ๆ ทั้งสิ้น

ช่องทางอื่น ๆ ที่แต่ละหลักสูตรมีต่อผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสื่อสารออนไลน์ผ่าน ห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom – VC, lms.psu.ac.th, lms2.psu.ac.th) หรือเฟสบุ๊กกลุ่มในรายวิชาที่ อาจารย์ผู้สอนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา การสื่อสารแบบเห็น หน้า การสื่อสารทางโทรศัพท์ การสื่อสารระหว่างบุคคล และอื่น ๆ เพื่อติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน นอกจากนี้ยังมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการ วิชาการของคณะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและประเมินคุณภาพของแต่ละหลักสูตร การบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของ นักศึกษา เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยอาจารย์ผู้สอนจะผลักดัน ให้นักศึกษาในคณะได้ใช้องค์ความรู้ที่ได้ร่ำเรียนในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้กับการส่งผลงานเข้าร่วมประกวดในเวทีต่าง ๆ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับชาติ

คณะวิทยาการสื่อสาร กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทุกรายวิชาแจ้งให้นักศึกษารับทราบและเข้าระบบประเมิน การสอนของอาจารย์ช่วงเวลาก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์ โดยผ่านระบบประเมินการสอนของวิทยาเขต โดยผู้สอน ประจำรายวิชาจะต้องนำข้อมูลจากการประเมินของผู้เรียนมารายงานใน มคอ.5

จากผลของเสียงสะท้อนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดข้อมูลป้อนกลับ จากการ ปฏิบัติในช่องทางต่าง ๆ ตามแผนของคณะที่วางไว้ เมื่อส่งผลป้อนกลับไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องแล้วจะมีเรียนรู้ จากผลสะท้อนกลับ สร้างกลไกและระบบปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหา โดยบูรณาการระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้องในคณะ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของงานหลักสูตร งานรับนักศึกษา งานสื่อสารองค์กร อาจารย์ผู้สอน รวมทั้งบุคลากรสายสนับสนุน

ด้านการวิจัย มีระบบและขั้นตอนการรับฟังข้อเสนอการให้ทุนวิจัยของแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัยที่ดูแล โดยรองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ร่วมกับคณะกรรมการวิจัยคณะวิทยาการสื่อสารและฝ่ายเจ้าหน้าที่ ทำ หน้าที่ในการรับฟังเสียงลูกค้าด้านการวิจัย ด้วยการสอบถามโดยตรงถึงแหล่งทุน และสื่อสารผ่านทางสาขาวิชา อาจารย์ และนักวิจัยในคณะ เพื่อออกแบบข้อเสนอโครงการวิจัย และสร้างความร่วมมือของนักวิจัยในคณะและ ภายนอกคณะ ให้สอดคล้องกับความต้องการของแหล่งทุนวิจัย รวมถึงการให้ความชัดเจนในประเด็นปัญหาและ เงื่อนไขบางประการที่แหล่งทุนต้องการกับนักวิจัย เพื่อให้สามารถผลิต โครงการวิจัยที่ตอบสนองต่อความ ต้องการของแหล่งทุน มีการติดตามประกาศและข้อเสนอให้ทุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ มีการรวบรวมแหล่งทุนที่มี ลักษณะการให้ทุนในประเภทหรือเป้าหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน และแหล่งทุนใหม่เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับส่ง ประชาสัมพันธ์ต่อไปยังภาควิชาหรือกลุ่มคณาจารย์ที่ทำงานวิชาการในสาขาตามที่แหล่งทุนกำหนด เพื่อตัดสินใจ ในการสมัครส่งข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อการรับทุน

ด้านบริการวิชาการ มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงลูกค้า โดยลูกค้าทั้งที่เป็นผู้ให้ทุนสำหรับงานด้าน บริการวิชาการ โดยมีการติดตามข่าวการประกาศทุนทั้งจากมหาวิทยาลัย องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและแหล่ง ทุนระดับประเทศ และกลุ่มลูกค้าชุมชนที่มีความต้องการความช่วยเหลือด้านวิชาการ มีการรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน การสำรวจความพึงพอใจหลังการจัดโครงการบริการวิชาการ

3.1 ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะวิทยาการสื่อสารไม่เพียงแต่รับฟังเสียงจากผู้เรียน แต่ยังครอบคลุมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นและเสียงสะท้อนจากผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ายที่พึงมีในอนาคตด้วย โดยการรับฟังเสียงกลุ่มลูกค้ายในอนาคต แบ่งกลุ่มลูกค้ายตามการให้บริการขององค์กรได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัยและ ด้านการบริการวิชาการ

ด้านการศึกษา ลูกค้ายในอนาคตของหลักสูตรระดับปริญญาตรี ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง กลุ่มโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม กลุ่มโรงเรียนมัธยมปลายของรัฐ กลุ่มวิทยาลัยเทคนิคและอาชีวะ มีการรับฟังเสียงโดยการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์หลักสูตร ดังตารางที่ 3.1-3

ตารางที่ 3.1-3 การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ายในอนาคต

วิธีการในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น	วัตถุประสงค์	กลุ่มลูกค้ายที่พึงมีในอนาคต	ช่วงเวลาในการสื่อสารและรับฟัง	ข้อมูลป้อนกลับ
การนิเทศฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ	พูดคุยและรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตร	ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตในอนาคต นักศึกษาที่จะเตรียมตัวไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ภาคการศึกษาสุดท้าย ก่อนสำเร็จการศึกษา ในทุกหลักสูตร	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายสหกิจศึกษาของคณะ ในระดับสาขาวิชา
การพูดคุย พบปะหารือและเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่เป็นความต้องการของชุมชนและสังคม	รับฟังเสียงจากชุมชนและสังคมรอบข้างเพื่อออกแบบและบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการให้ตอบโจทย์และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตามวาระการรับหลักสูตร การพัฒนาวิจัยและบริการวิชาการ	ส่งไปยังผู้รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ของคณะ

กลุ่มลูกค้ายที่พึงมีในอนาคต ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละหลักสูตรได้ออกแบบการเรียนการสอนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในภาคการศึกษาสุดท้าย ก่อนสำเร็จการศึกษา เป็นเวลา 1 ภาคการศึกษา ในการนี้คณะอาจารย์แต่ละหลักสูตรจะต้องประเมินผลร่วมกับสถานประกอบการ และติดตามการปฏิบัติงานของนักศึกษาผ่านหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา รวมไปถึงการนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการที่นักศึกษาเลือก โดยมีการพูดคุยและรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและพลวัตการเปลี่ยนแปลงของสังคมต่อไป เสียงจากชุมชนและสังคมรอบข้างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็เป็นอีกเสียงสะท้อนที่คณะไม่เคยมองข้ามและให้ความสำคัญเสมอมา การบริการวิชาการของคณะในรอบปีที่ผ่านมา คณะรับฟังเสียงจากชุมชนในละแวกข้างเคียงอย่างเป็นระบบผ่านการพูดคุย พบปะหารือ และเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่เป็นความต้องการของชุมชนและสังคม เพื่อนำข้อมูลมาออกแบบและบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการให้ตอบโจทย์และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด

ด้านการวิจัย คณะมีกระบวนการในการรับฟังเสียงลูกค้ายในอนาคต ได้แก่ แหล่งทุน และผู้ให้ทุนวิจัย จากภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ มีการรับฟังเสียงผ่านทางการจัดกิจกรรมภายในและภายนอกคณะ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก การทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าย และนำข้อมูลมาปรับปรุงการพัฒนาข้อเสนอทางการวิจัย และการส่งบทความตีพิมพ์

ด้านการบริการวิชาการ คณะมีกระบวนการในการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคตด้านการบริการวิชาการคือการรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชนทั้งผู้ประกอบการในพื้นที่และประชาชนในชุมชน ภาคเอกชนและภาครัฐในพื้นที่ในเวทีเสวนาการรับฟังเสียงความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ

3.1 ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

การจำแนกกลุ่มลูกค้าประกอบไปด้วยผู้เรียนระดับปริญญาตรี ลูกค้ากลุ่มอื่นมหาวิทยาลัยและคณะผู้ที่สมัครเข้าศึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และส่วนตลาด (ผู้เรียนในอนาคต) คณะวิทยาการสื่อสารได้แบ่งกลุ่มลูกค้าตามการให้บริการขององค์กรได้แก่

- 1.ด้านการศึกษา
- 2.ด้านการวิจัย
- 3.ด้านการบริการวิชาการ

3.1 ข(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ

คณะมีการจัดการศึกษาและบริการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามการให้บริการขององค์กรได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัยและด้านการบริการวิชาการ **ด้านการจัดการศึกษาและบริการ**สำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรี มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักเกณฑ์ แนวทาง และกฎระเบียบในการศึกษา มีทุนการศึกษา การพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา บริการให้คำปรึกษาในทุกๆ ด้าน ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ราคาแพงให้นักศึกษาได้ยืมใช้ หรือนักศึกษาที่สนใจศึกษาต่อในองค์กรวิชาชีพ จัดหาและติดต่อประสานงานสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษาและสนับสนุนงบประมาณในการส่งผลงานเข้าประกวดในเวทีต่าง ๆ ให้นักศึกษา

การบริการสำหรับมหาวิทยาลัยและคณะ มีกระบวนการจัดทำหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน มีแผนการจัดการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ผลงานวิชาการ/ผลงานสร้างสรรค์/การตีพิมพ์ในวารสารของอาจารย์ที่สังคมสามารถนำไปใช้ประโยชน์

การบริการให้สำหรับอาจารย์ผู้สอน มีการจัดการเรียนการสอน การบริการสิ่งสนับสนุนด้านการวิจัย ทุนการวิจัย สนับสนุนงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร สื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาความเข้มแข็งทางวิชาการ

การให้บริการสำหรับผู้สมัครเข้าศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และส่วนตลาด (ผู้เรียนในอนาคต) มีการข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการบริการ มีแผนการจัดการศึกษาและพัฒนาการศึกษา มีความร่วมมือด้านการพัฒนาการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างคณะกับสถานประกอบการ มีระบบการสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครอง และจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ

ด้านการวิจัย รับผิดชอบโดยตรงคณบดีฝ่ายวิจัย จำแนกลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัยและแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัย โดยให้บริการทางการสร้างผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการ ผลงานตีพิมพ์ในระดับชาติและระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้องกับทางด้านวิทยาการสื่อสาร

ด้านการบริการวิชาการ แบ่งกลุ่มลูกค้า ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เป็นแหล่งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยรวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยงานฟังก์ชันที่เปิดให้มีการเสนอโครงการเพื่อบรรจุลงใน

แผนของหน่วยงาน และกลุ่มลูกค้าที่เป็นภาคประชาชนและชุมชนทั้งที่เป็นผู้ประกอบการและชุมชนบริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2 ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

คณะมีกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่างๆ แบ่งความรับผิดชอบตามภาระงานและการให้บริการ ทั้งด้านการศึกษา ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ

ด้านการศึกษา รับผิดชอบโดยตรงคณบดีฝ่ายวิชาการร่วมกับคณะกรรมการวิชาการคณะ การสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ แต่ละหลักสูตรได้อาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่คณะได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้ว ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่าน “กิจกรรมประชาสัมพันธ์หลักสูตรของคณะวิทยาการสื่อสารและของมหาวิทยาลัย (Road Show)” และตลาดนัดหลักสูตรที่จัดเป็นประจำทุกปี การให้ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของคณะและมหาวิทยาลัย ฯลฯ สำหรับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ การสร้างและการจัดการความสัมพันธ์จะดำเนินการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ ได้แก่ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การปฐมนิเทศ โครงการอุ่นไอรักนักสื่อสาร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกปี เพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง ตลอดจนสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษา กับอาจารย์และบุคลากรในคณะ งานทำบุญคณะในโอกาสครบรอบแต่ละปีของวิทยาการสื่อสาร งานวันไหว้ครู/ระลึกพระคุณครู การพูดคุยและปรึกษาหารือระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา ในส่วนของสถานประกอบการที่นักศึกษาฝึกงาน/สหกิจศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาจะออกไปเฝ้างานนักศึกษา ซึ่งจะเป็นการสานสัมพันธ์กับสถานประกอบการ อีกทั้งยังมีการชี้แจงรายละเอียดที่แหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษาต้องการข้อมูล พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาพิจารณาในสาขาต่อไป จากกลไกการส่งเสริมให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการของหลักสูตรในคณะ ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารข้างต้น หลักสูตรได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และหารือในสาขา เพื่อให้คณาจารย์ทุกคนได้รับรู้และร่วมคิด เพื่อให้พันธกิจของคณะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านการวิจัย รับผิดชอบโดยตรงคณบดีฝ่ายวิจัยร่วมกับคณะกรรมการวิจัยคณะ ในการวิเคราะห์สารสนเทศของคณะ ทบทวนความต้องการของแหล่งทุนวิจัยทั้งในปัจจุบันและอนาคตและวางแผนส่งเสริมความสัมพันธ์กับแหล่งทุนวิจัย ตอบสนองความต้องการและนโยบายการให้ทุนของแหล่งทุน เช่น แหล่งทุนสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้(ศอบต.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นต้น เพื่อวางแผนในการกำกับ ติดตาม และส่งเสริมสนับสนุน ให้มีการได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยต่อเนื่อง การส่งรายงานตามกำหนดเวลา และการนำผลงานวิจัยจากโครงการวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ให้ทุนวิจัย คณะได้สนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมอบรมที่จัดโดยแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และผู้ให้ทุน รวมทั้งยังช่วยให้อาจารย์ทำตามข้อกำหนดของผู้ให้ทุน ส่งผลให้เป็นที่ได้รับความเชื่อถือจากแหล่งทุน และการได้รับทุนจากแหล่งทุนอย่างต่อเนื่อง

ด้านบริการวิชาการ รับผิดชอบโดยตรงคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ในการติดตามข่าวสารการเปิดรับทุนบริการวิชาการจากแหล่งทุนต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ

และชุมชนที่มีความต้องการการสนับสนุนทางวิชาการจากคณะ การประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องประชุมและ ห้องปฏิบัติการของคณะให้กับหน่วยงานภายนอกทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคมต่างๆ

3.2 ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

คณะกำหนดวิธีการสื่อสารในการเข้าถึงสารสนเทศกับผู้เรียนและลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มได้เข้าถึง สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ โดยลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงสารสนเทศผ่านผู้รับผิดชอบภาระงานโดยตรง และช่องทางต่าง ๆ ในการเข้าถึงผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น **ด้านการศึกษาทางคณะวิทยการสื่อสารมีเอกสาร** เช่น คู่มือ นักศึกษา แบบฟอร์มต่างๆ มีการจัดกิจกรรม เช่น อบรมนิเทศนักศึกษาใหม่ โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์คณะและเฟซบุ๊กเพจคณะ การใช้สื่อบุคคล เช่น รุ่งพี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรของคณะในการสื่อสารรวมทั้งมีระบบ MIS Center ในการลงทะเบียน ตรวจสอบการ เรียนและอื่น ๆ การใช้ Virtual classroom Google class room Microsoft team Zoom ในการเรียนการสอน และในการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าย่อยอื่น เช่น นักเรียนระดับมัธยมศึกษา ครูแนะแนวในโรงเรียน ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตจะมี เอกสาร ช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อเฉพาะกิจ มีการแนะนำสัญญาณ ตลาดนัดหลักสูตร และการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสถานีวิทยุกระจายเสียง Comm.Sci Radio ของคณะและสถานีวิทยุ ม.ปทุมธานี เว็บไซต์คณะ และเฟซบุ๊กเพจ

ด้านการวิจัย ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของคณะ และสาขาวิชาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ ทำให้แหล่งทุนสามารถพิจารณาการแจ้งประชาสัมพันธ์การรับสมัครทุน และรายละเอียดในการดำเนินการเสนอ โครงการวิจัย อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยสามารถได้รับทราบและพิจารณาเสนอโครงการวิจัยได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ คณะภายใต้การกำกับของรองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ มอบหมายเจ้าหน้าที่งานวิจัย รับผิดชอบประสานงาน และร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการดำเนินการเรื่องขออนุมัติยื่นข้อเสนอโครงการวิจัย รวมทั้งการประสานงาน จัดเตรียมเอกสาร สอบถาม และติดตามด้านการวิจัย เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้วิจัย

ด้านบริการวิชาการ รองคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบ ดูแลสนับสนุนลูกค้า โดยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิม และขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ และปรับกระบวนการดูแลลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ของงานบริการวิชาการ ตามความเหมาะสม และความต้องการ คณะใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ Website และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานบริการวิชาการในการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลกับลูกค้าผู้สนใจบริการวิชาการในแต่ละด้านของคณะ เพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์บริการวิชาการของคณะ ให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

3.2 ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนแบ่งผู้รับผิดชอบตามภาระงานได้แก่ด้านการศึกษา ด้านงานวิจัยและด้านบริการ วิชาการ เริ่มต้นตั้งแต่ระดับรายวิชาและระดับสาขาวิชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายวิชาฝึกงานและสหกิจศึกษาจะรับข้อ ร้องเรียนจากผู้บัณฑิตผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและหัวหน้าสาขาวิชาผู้รับผิดชอบรายวิชาฝึกงานและสหกิจศึกษา ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในส่วนที่เป็นผู้บัณฑิต นอกเหนือจากการอาศัยช่องทางการจัดการความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น แล้ว อาจารย์ในสาขาที่ได้ออกไปให้บริการวิชาการ เป็นวิทยากรหรือที่ปรึกษาโครงการต่างๆ ได้ใช้ช่องทางนี้ในการ สื่อสารทำความเข้าใจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มพูนความผูกพันต่อคณะให้มากขึ้น การนำข้อมูลมา วิเคราะห์และแลกเปลี่ยน เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขา/คณะให้ดีขึ้น เป็นการสร้างความผูกพัน

ทั้งภายในสาขาและระหว่างสาขากับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขณะเดียวกันเมื่อมีการไหลของข้อมูล จะทำให้กระบวนการทำงานของคณะถูกปรับไปในทิศทางที่ต้องการ

การเก็บข้อมูลด้านข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจ จากการรับฟังเสียงลูกค้าในแต่ละภาระงาน และแต่ละฝ่าย นำข้อมูลมาวิเคราะห์ พิจารณาประเมินผลกระทบต่อคุณภาพ การจัดการศึกษา การผลิตงานวิจัย และการบริการวิชาการ หากพบความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงรองลงมาแต่แต่ละฝ่ายสามารถตัดสินใจได้ทันที แต่ถ้าผลกระทบไม่รุนแรง จะนำมาจัดการตามกรอบเวลาที่กำหนดและกรณีข้อมูลมีผลกระทบระดับนโยบายรองลงมาที่เกี่ยวข้อจะนำเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อไป

3.2 ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะวิทยาการสื่อสารมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยด้านการศึกษามหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการจัดการประเมินรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา ประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอน และประเมินทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาแต่ละคน ผ่านระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ในระบบ MIS-Center ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งการประเมินการเรียนการสอน ผ่านระบบประเมินการสอนออนไลน์ใน MIS-Center ของวิทยาเขต (<https://intranet.pn.psu.ac.th/eval/>) ผู้เรียนต้องประเมินใน 3 ส่วนด้วยกัน (แต่ละส่วนจะมีคะแนนเต็ม 5) คือ

1. ประเมินรายวิชา ครอบคลุมในประเด็นต่อไปนี้
 - จุดประสงค์รายวิชา
 - เนื้อหารายวิชา
 - กิจกรรมการเรียนการสอน
 - การวัดและประเมินผล
 - สื่ออุปกรณ์/แหล่งการเรียนรู้
 - ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม
2. ประเมินการสอนของอาจารย์ ตามหัวข้อประเมินดังนี้
 - ด้านความรู้
 - คุณลักษณะของผู้สอน
 - ทักษะและเทคนิคการจัดการเรียนรู้
3. ประเมินทวนสอบผลสัมฤทธิ์ 5 ด้าน (นักศึกษาประเมินตนเอง) ได้แก่
 - ด้านคุณธรรม จริยธรรม
 - ด้านความรู้
 - ด้านทักษะทางปัญญา
 - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
 - ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การประเมินการเรียนการสอนใน 3 ส่วนข้างต้น เป็นเครื่องมือประกันคุณภาพในระดับคณะและมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้เรียนสามารถสะท้อนกลับอย่างเป็นอิสระและไม่เปิดเผยผู้ประเมิน เพื่อให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรง และเกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเรียนการสอนและการวัดและประเมินผลอย่างแท้จริง อาจารย์ผู้สอนนำข้อมูลจากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับ Expected Learning Outcome (ELO) ในภาคการศึกษาถัดไป ซึ่งผลการประเมินโดยภาพรวมของคณะวิทยาการสื่อสารในภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 ของปีการศึกษา 2563 อยู่ในระดับดีมาก (ระดับคะแนน 4.00 – 4.49 ขึ้นไป) ข้อมูลที่ได้จากการประเมินการเรียนการสอนนี้ ผู้สอนจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพในภาคการศึกษาถัดไป

นอกจากประเมินการเรียนการสอนของผู้เรียนแล้ว คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะจัดขึ้น เช่น กิจกรรม ม.อ.วิชาการ ประจำปี 2563 (PSU Open House 2020) ที่จัดในรูปแบบออนไลน์ เป็นกิจกรรมเสวนาทางวิชาการของหลักสูตร การบริการวิชาการ และอื่น ๆ

การประเมินความพึงพอใจขององค์กรพี่วิชาชีพผ่านแบบประเมินของแต่ละหลักสูตรของสถานประกอบการ ที่คณะส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา และการนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษาและพูดคุยกับหัวหน้างานหรือผู้ดูแลนักศึกษา เพื่อรับฟังผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตร โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี นักศึกษาจำนวนหนึ่งได้รับการตอบรับให้เข้าทำงาน ณ สถานประกอบที่ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/สหกิจศึกษา

คณะวิทยาการสื่อสาร มีวิธีการรวบรวมและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านภาพรวมของคณะ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยการเปรียบเทียบกับรายงานการประเมินตนเอง และมีการเปรียบเทียบโดยใช้เกณฑ์เปรียบเทียบเดียวกัน เช่น ร้อยละของบัณฑิตที่ได้อ่านทำ และร้อยละของจำนวนบัณฑิตที่สมัครเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้เสีย จะนำมาปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอน การดำเนินงานของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและลูกค้าให้มากที่สุด นอกจากนี้ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะฯ ยังอาศัยจุดแข็งที่อาจารย์และบุคลากรในแต่ละหลักสูตรมีโอกาสดำเนินงานเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานภายนอก เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลเหล่านี้จะถูกถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนกันในแต่ละหลักสูตร เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะให้เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบันต่อผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านการวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ เป็นผู้รับผิดชอบกำกับกำกับการดำเนินงานผ่าน คณะกรรมการวิจัยคณะ โดยมอบหมายให้งานวิจัยฯ สืบหาข้อมูลสารสนเทศในประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของแหล่งทุนวิจัย และการจัดเตรียมแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ นำผลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ฯลฯ มาทบทวนในที่ประชุม คณะกรรมการวิจัยคณะและมีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารระบบจัดการการสนับสนุนด้านการวิจัย ให้เกิดประสิทธิภาพเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้คณะผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ และมีผลงานวิจัยใหม่ ๆ ในทิศทางเดียวกับนโยบายประเทศ

ด้านการบริการวิชาการ คณะบดีมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริการวิชาการ กำหนดวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดวิธีการประเมินโดยใช้แบบสอบถามและมีการประเมินจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการวิชาการภายในคณะและผู้รับบริการภายนอกคณะ ข้อมูลสารสนเทศผลการประเมินและความคิดเห็นต่าง ๆ จะถูกนำมารวบรวมสรุปผลรายงานให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รับทราบและเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อดำเนินการระดับนโยบาย และเพื่อใช้วางแผนการปรับปรุงและพัฒนาการบริการวิชาการ ให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

3.2 ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นคณะวิชาที่บูรณาการระหว่างศาสตร์ 3 แขนง คือ นิเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนวัตกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อ โดยมีการเปิดสาขาวิชาทั้ง 3 อยู่ในคณะเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวโน้มของการรวมสาขาวิชาในคณะที่เป็นรูปแบบใหม่ แตกต่างไปจากแนวคิดของหน่วยงานดั้งเดิมที่มีการแยกศาสตร์อย่างชัดเจน เช่น คณะนิเทศศาสตร์ หรือคณะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยที่มีการโครงสร้างสาขาวิชาของคณะคล้ายคลึงกับคณะวิทยาการสื่อสาร ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นต้น แม้ว่ามหาวิทยาลัยศิลปากรนั้นอยู่ในพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากคณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีกทั้งจากการประเมินแล้วกลุ่มลูกค้าจะมีความแตกต่างกัน แต่เมื่อประเมินในเชิงพันธกิจและความครอบคลุมของสาขาแล้ว คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดได้ว่าเป็นคู่แข่งของคณะวิทยาการสื่อสาร ในส่วนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์นั้น เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ และมีบริบททางสังคมบางส่วนที่คล้ายคลึงกันบางส่วนจึงได้จัดเป็นหนึ่งในคู่แข่งของการดำเนินการคณะวิทยาการสื่อสาร

3.2 ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาดที่ทางคณะวิทยาการสื่อสารได้รับการสะท้อนมาจากทุกช่องทาง การสื่อสารจะถูกรวบรวมเพื่อนำส่งต่อผลป้อนกลับไปยังส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการศึกษาหาวิธีการแก้ไขปัญหาล้างวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงในส่วนต่าง ๆ ที่มีการประสานงานกับลูกค้าในอนาคตดำเนินการโดยตรงคณะบดีและผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละภาระงานทั้งด้านการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ โดยเน้นการบูรณาการในทุกส่วนงานของทางคณะในการผลักดันการให้บริการที่ตอบสนองต่อข้อมูลเสียงที่คาดหวังจากลูกค้ามากที่สุด ได้แก่ การรับฟังเสียงสะท้อนจากการแนะนำหลักสูตรในปีที่ผ่านมาจากการได้ซึ่งนักศึกษาใหม่ ศิษย์เก่าของโรงเรียนต่างๆ ที่ปัจจุบันกำลังศึกษาในคณะวิทยาการสื่อสารเป็นกลุ่มที่มีบทบาทในการให้ข้อมูลกับกลุ่มผู้ที่สมัครเข้าศึกษามาก ทางคณะจึงวางแผนกลยุทธ์ในการสื่อสารระหว่างศิษย์เก่าของโรงเรียนกับนักเรียนและครูแนะแนวในโรงเรียนเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรโดยงานรับนักศึกษา ทีมสื่อสารองค์กรทั้งในรูปแบบของสื่อต่างๆและการ Road show ในโรงเรียนซึ่งส่งผลให้จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษามีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา

ด้านการศึกษา รองคณะบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ และกรรมการวิชาการใช้ข้อมูลจากรายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้เรียนต่อหลักสูตร และต่อสิ่งอื่นในการจัดการศึกษา ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น จากผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาทบทวน และใช้ข้อมูลสถิติจากการวิเคราะห์ผลมาวางแผนร่วมกับหลักสูตร เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร เช่น ปรับรูปแบบการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในแต่ละปี ให้เหมาะสมกับนักศึกษาในปัจจุบัน หรือการสร้างหลักสูตรใหม่ ให้ได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

ด้านการวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์กำกับให้งานวิจัยฯ นำเสนอข้อมูลสารสนเทศความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า (แหล่งทุนวิจัย) คัดเลือกและจัดลำดับ รวมถึงการวางแผนโครงการหรือวิธีการในการปรับปรุงและพัฒนา

ด้านบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าบริการวิชาการของคณะเพื่อพัฒนาเป็นแผนปฏิบัติการของงานวิชาการต่อไป

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะฯ โดยมีคณบดีและทีมบริหารและคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ ได้ดำเนินการออกแบบระบบการกำหนดตัวชี้วัดผ่านกระบวนการของการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะ โดยการให้บุคลากรในทุกฝ่ายที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในภาระงานของตนเองเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดในระดับต่างๆ โดยกำหนดตัวชี้วัดในระดับต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ระดับองค์กรมีการกำหนดตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ 2 ประการ ได้แก่ 1. สู่ความเป็นเลิศ ภายใน 5 ปี ผ่าน EdPEX 200 หรือผ่านเกณฑ์ AUN ระดับอาเซียน (AUN Inter) ทั้ง 3 หลักสูตร และได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติด้านนวัตกรรม การสื่อสาร และ 2. มีผลงานนวัตกรรมด้านการสื่อสารที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

2. ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) เป็นตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดขึ้นจากความท้าทายเชิงกลยุทธ์เพื่อสะท้อนการบรรลุพันธกิจทั้ง 4 ด้านของคณะ ได้แก่ 1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์นวัตกรรม การสื่อสารได้ 2. ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยเพื่อผลิตผลงานทางวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์ด้านการสื่อสาร 3. บริการวิชาการด้วยนวัตกรรม การสื่อสารสู่สังคมและชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4. เพิ่มพลังองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

3. ตัววัดชี้แผนปฏิบัติการ เป็นตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นเพื่อวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่ได้มาจากการระดมความเห็นจากทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยตัวชี้วัดแต่ละตัวจะมีการระบุค่าคาดการณ์รายปีที่คาดหวังว่าจะสามารถบรรลุผลได้

คณะได้กำหนดเป้าหมายวัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของคณะ ตัววัดผลการดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นของคณะและส่วนที่เป็นของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและเกิดความชัดเจนในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ ในปีการศึกษา 2564 คณะได้กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายในการสร้างระบบการติดตามในแต่ละตัวชี้วัดให้ชัดเจนมากขึ้นจากฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบที่แต่ละฝ่ายภายในคณะได้รับมอบหมาย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายงานรับนักศึกษา ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานกิจการนักศึกษา ฝ่ายงานวิจัยและตำรา ฝ่ายงานวิชาการและงานบริหารวิชาการ เป็นต้น ในส่วนของตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัยนั้นคณะใช้การเชื่อมโยงกับระบบ MIS-PSU, HRMIS และ INTRANET ของมหาวิทยาลัยในการรวบรวมผลการดำเนินการในระดับคณะ อาจารย์ และนักศึกษา อย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นฐานข้อมูลให้กับคณบดีและทีมบริหาร ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในด้าน การบริหาร การสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการ

ตารางที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

พันธกิจ/ การบริการ	ตัวชี้วัด	การเก็บข้อมูลและประมวลผล	การวิเคราะห์และทบทวนผู้รับผิดชอบ
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (หมวด 7.1)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า			
การบริการการศึกษา (การสอน)	อัตราการสำเร็จการศึกษา	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	อัตราการได้งานทำระดับปริญญาตรี	1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา	งานกิจการนักศึกษา

พันธกิจ/ การบริการ	ตัวชี้วัด	การเก็บข้อมูลและ ประมวลผล	การวิเคราะห์และทบทวน ผู้รับผิดชอบ
	อัตราการผ่านเกณฑ์ด้านภาษาต่างประเทศ PSU Exit-Exam	1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับภาค ภูมิภาค และระดับประเทศ	1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา	งานกิจการนักศึกษา
	อัตราการไปแลกเปลี่ยนและเข้าร่วมโครงการ ณ ต่างประเทศของนักศึกษา	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	งานวิเทศสัมพันธ์
งานวิจัยและบริการวิชาการ	จำนวนผลงานตีพิมพ์ (งานวิจัย/งานสร้างสรรค์)	1 ครั้ง/ 6 เดือน	งานวิจัยและตำรา
	จำนวนโครงการและทุนวิจัยที่ได้รับการสนับสนุน จากหน่วยงานภายนอก	1 ครั้ง/ 6 เดือน	งานวิจัยและตำรา
	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่สร้างรายได้	1 ครั้ง/ 6 เดือน	งานบริการวิชาการ
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน			
การบริการการศึกษา (การสอน)	อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลังจบชั้นปีแรก	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	งานกิจการนักศึกษา
งานวิจัยและบริการวิชาการ	อัตรางานวิจัยที่แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา	1 ครั้ง/ ปี	งานวิจัยและตำรา
ระดับความพร้อมในการรับมือ กับภาวะฉุกเฉิน	จำนวนกิจกรรมเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา	งานอาคารสถานที่ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน			
งานบริการวิชาการ	ผลการประเมินการจัดโครงการบริการวิชาการ	1 ครั้ง/ ปี	งานบริการวิชาการ
ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (หมวด 7.2)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น			
การบริการการศึกษา (การสอน)	ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของคณะ	1 ครั้ง/ ปี	งานกิจการนักศึกษา
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	1 ครั้ง/ ปี	งานกิจการนักศึกษา
	ความผูกพันของผู้เรียนต่อคณะวิทยาการสื่อสาร	1 ครั้ง/ ปี	งานกิจการนักศึกษา
งานวิจัยและบริการวิชาการ	ร้อยละของจำนวนหน่วยงานภายนอกที่ให้ทุนวิจัย ซ้ำ	1 ครั้ง/ ปี	งานวิจัยและตำรา
ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (หมวด 7.3)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร			
งานทรัพยากรบุคคล	สัดส่วนจำนวนอาจารย์ต่อจำนวนนักศึกษา	1 ครั้ง/ ปี	งานการเจ้าหน้าที่
	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทาง วิชาการ	1 ครั้ง/ ปี	งานวิจัยและตำรา
	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	1 ครั้ง/ ปี	งานการเจ้าหน้าที่
	ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสาย วิชาการและสายสนับสนุน	1 ครั้ง/ ปี	งานการเจ้าหน้าที่
	อัตราการลาออกของบุคลากร	1 ครั้ง/ ปี	งานการเจ้าหน้าที่
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (หมวด 7.4)			
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม			

พันธกิจ/ การบริการ	ตัวชี้วัด	การเก็บข้อมูลและ ประมวลผล	การวิเคราะห์และทบทวน ผู้รับผิดชอบ
งานนโยบายและแผน	งบประมาณเงินรายได้สะสม	1 ครั้ง/ ปี	คณบดี ทีมบริหาร งานการเงินและบัญชี และฝ่ายแผน
	การประเมินผู้บริหารโดยบุคลากร	1 ครั้ง/ ปี	
	การประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร (AUN QA) ตามระบบ CUPT	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	งานประกันคุณภาพ งานหลักสูตรและการจัดการศึกษา
	ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน	1 ครั้ง/ ปี	งานบริการวิชาการ งานสื่อสารองค์กร งานอาคารสถานที่
ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (หมวด 7.5)			
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด			
งานการเงินและบัญชี และงานพัสดุ	งบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับ	1 ครั้ง/ 2 เดือน	คณบดี และฝ่ายการเงินและบัญชี
	การเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน	1 ครั้ง/ 2 เดือน	
	การเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้	1 ครั้ง/ 2 เดือน	
	การเบิกจ่ายงบประมาณและการเงินอื่น ๆ	1 ครั้ง/ 2 เดือน	
งานนโยบายและแผน	แผน-ผลจำนวนนักศึกษา	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	จำนวนผู้ยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
	จำนวนนักศึกษา	1 ครั้ง/ ปีการศึกษา	งานรับนักศึกษา
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ			
งานนโยบายและแผน	ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	1 ครั้ง/ ปี	คณบดีและทีมบริหาร

กลไกการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัด คณะฯได้กำหนดเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับปฏิบัติการ เก็บข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่กำหนดสำหรับการวัดผลการปฏิบัติงานของแผนปฏิบัติการ โครงการและการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ แบบสัปดาห์ รายเดือน และรายปี 2) ระดับเป้าประสงค์ เก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่กำหนด จากระดับปฏิบัติการ นำส่งงานแผนฯ เพื่อการวิเคราะห์และประเมินผลความก้าวหน้าตามตัวชี้วัด และผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ นำเสนอรายงานต่อ ทีมบริหารและ คณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณารับทราบและให้ข้อเสนอแนะ ก่อนจัดทารายงานเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป 3) ระดับยุทธศาสตร์ งานแผนฯรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดเสนอคณะผู้บริหาร เพื่อใช้ทบทวนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี คณะได้ออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานและการบริหารของคณะ มีการเชื่อมโยงการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ

คณะฯมีกระบวนการในการกำกับติดตามตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิธีการเก็บข้อมูล และกรอบเวลาในการวัดผล ดังนี้ (1) ตัววัดผลดำเนินการด้าน การศึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ และ คณะกรรมการวิชาการกำกับดูแลภาพรวมของการจัดการศึกษาทุกหลักสูตรของคณะ ดำเนินการพิจารณาตัวชี้วัดที่กำหนดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และวัดผลการดำเนินการในเวลาที่กำหนด (2) ตัววัดผล

ดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์การวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับงานวิจัย ดำเนินการพิจารณาตัวชี้วัดที่กำหนดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และวัดผลการดำเนินการในเวลาที่กำหนด (3) ตัววัดผลดำเนินการบริการวิชาการ รองคณบดีที่ได้รับมอบหมายให้กำกับงาน ติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินการในการให้บริการวิชาการ (4) ตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญด้านอื่น ๆ เช่น ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการเงินและงบประมาณ คณบดีเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการพิจารณาตัวชี้วัด ส่วนด้านบริหารความเสี่ยงรองคณบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบ กรณีต้องมีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการงานจะต้องรับดำเนินการโดยทันทีและรายงานผลการดำเนินการตามลำดับสายการบังคับบัญชา ส่วนหัวหน้าสาขาวิชาหรือหัวหน้าโครงการรับผิดชอบในการกำกับติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินการของหลักสูตรและโครงการที่รับผิดชอบ

ผลการดำเนินงานจะเสนอต่อที่ประชุมกรรมการคณะทุก 45 วัน เพื่อติดตามผลสัมฤทธิ์ในแต่ละตัวชี้วัด เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานแล้วหากตัวชี้วัดใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะจะร่วมกันหากระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดดังกล่าว

4.1 ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ คณะพิจารณาข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบจากตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์ โดยตัวชี้วัดที่เปรียบเทียบและสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยคัดเลือกคู่เทียบเคียงจากความคล้ายคลึงกันในเรื่องของหลักสูตรและการบริหารองค์กร ขณะที่คู่เทียบดังกล่าวต้องมีการดำเนินงานที่สูงกว่าคณะฯ เพื่อให้คณะฯ ได้ทราบว่าผลดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบแล้ว คณะเกิดการเรียนรู้และมีการปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ที่ดีขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและจัดทำความร่วมมือทางวิชาการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคู่เทียบของทางคณะฯ ในปีก่อนหน้าคณะฯ ได้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ศึกษาดูงานกับองค์กรคู่เทียบ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโคโรนาไวรัส COVID-19 ในปีการรายงานผล คณะฯ มีความจำเป็นต้องจำกัดการเดินทาง เพื่อให้ความร่วมมือในการหยุดยั้งการระบาด จึงมิได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับสถาบันคู่เทียบ

4.1 ก(3) ความคล่องตัวของการวัด

คณะกำหนดให้มีการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดตามระดับของการปฏิบัติงาน (ระดับคณะ ระดับหลักสูตร และระดับบุคคล) รวมถึงตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ โดยมีการกำกับติดตามตรวจสอบและทบทวนโดยคณบดี รองคณบดี หัวหน้างาน และ คณะกรรมการ ที่รับผิดชอบตัวชี้วัดในแต่ละระดับจนถึงระดับสูง ในแต่ละช่วงเวลา เช่นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส หรือตามรอบระยะเวลาของกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและหรือภายนอกคณะ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทั้งในระดับแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน คณะฯ ใช้แผนการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อปรับกระบวนการดำเนินการและตัวชี้วัด

คณะฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากระบบ MIS, Email, Intranet, Facebook ได้แก่ กลุ่ม facebook 3Cs คณะวิทยาการสื่อสาร, ชุมชนวิจัย การแนะนำแนว การสื่อสารองค์กร และอื่น ๆ และ เว็บไซต์คณะ ในการประเมินผลการดำเนินการทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การบริหาร มาใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานให้เกิด

ความคล่องตัวตามวงรอบที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ก (1)-1 ในการกำกับตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งคณบดีมอบหมายงานให้รองคณบดีในฝ่ายต่าง ๆ และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ นำข้อมูลที่ได้หารือในที่ประชุมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย เพื่อร่วมกันพิจารณา ทบทวนปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการทำงานของคณะ ปรับแผนกระบวนการเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

คณะมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการโดย คณบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจาก MIS ทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดโดยกำกับและติดตามผลการดำเนินการทุก ๆ 3 เดือน ด้วยการวิเคราะห์แบบเชิงปริมาณ และวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย โดยมีคณะมีคณะกรรมการต่าง ๆ ในการรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย คณะกรรมการบริหารงานวิชาการ ในขณะที่ฝ่ายสนับสนุนจะมีงานฝ่ายสนับสนุนสายวิชาการรับผิดชอบในส่วนของวิชาการ และงานฝ่ายบริหาร รับผิดชอบข้อมูลทางด้านการเงินการคลัง โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing) โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง Google document การสื่อสารผ่านกลุ่ม 3Cs ใน Facebook เข้ามาใช้ เพื่อช่วยให้ทีมผู้บริหารฯ หัวหน้าฝ่าย คณะกรรมการบริหารคณะ รวมถึงเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายอัพเดทสถานะของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้ทีมบริหารและคณะกรรมการบริหารคณะ รับทราบเพื่อทบทวน วางแผนร่วมกับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและพิจารณาผลการดำเนินการต่อไป

4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.1 ค(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

คณะใช้ผลการดำเนินการที่ได้จากการวิเคราะห์ รวมทั้งกลยุทธ์ที่มหาวิทยาลัยได้วางไว้ประกอบกับสถานการณ์และรูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมาใช้ร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น การวางแผนการตลาดและแผนปฏิบัติเพื่อรับนักศึกษา คณะได้มีการคาดการณ์จำนวนนักศึกษาโดยอ้างอิงข้อมูลจากปีก่อนหน้ารวมทั้งประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อวางแผนในการดำเนินงาน รวมทั้งแผนการสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการให้ยืมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียน ในกรณีของงานวิจัยซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด คณะได้มีการประมวลผลงานของนักวิจัยในปีก่อนหน้าเพื่อวางแผนปฏิบัติในการผลักดันเพื่อให้คณะสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้โดยมีการกำหนดจำนวนผลงานตีพิมพ์ในฐาน SCOPUS และ WoS ล่วงหน้า 3 ปี คณะได้จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อผลักดันให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4.1 ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

คณะได้มีการทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดโดยมีการจัดลำดับการดำเนินการตั้งแต่การเอานำผลที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และและสะท้อนถึงปัญหาที่ทางคณะจำเป็นต้องปรับแก้ คณะได้มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในทุกๆระดับ ตั้งแต่ ระดับบุคคล ระดับงาน และระดับคณะ เช่น การถอดบทเรียน การวิเคราะห์รวมถึงการเอาเทคโนโลยีอย่าง Google

Form เข้ามาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและทำให้คนในองค์กรเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันกับการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น คณะได้มีการเรียกประชุมรองคณบดีและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ มาประชุมในการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและผลหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อมาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงโดยเพิ่มการจัดลำดับความสำคัญกับความเร่งด่วนของระดับงานในข้างต้นเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเมื่อคณะมีผลการดำเนินงานโดดเด่นในแต่ละครั้ง คณะก็จะนำผลงานโดดเด่นเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในคณะเพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งในสายวิชาการ ประกอบด้วย การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และสายสนับสนุน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายสนับสนุนวิชาการ เป็นต้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

คณะฯ มีการจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ โดยในด้านการจัดการความรู้ใช้กระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ กล่าวคือมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกลุ่มออนไลน์ต่าง ๆ เช่น กลุ่ม 3Cs: CommSci for Community Change บน Facebook ที่มุ่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการคณะ กลุ่มชุมชนวิจัยที่มุ่งเน้นเรื่องของการวิจัย และยังมีกลุ่มย่อยที่เปิดขึ้นเพื่องานเฉพาะด้าน เช่น กลุ่มด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่ กลุ่มงานพัฒนานักศึกษาและสหกิจศึกษา ซึ่งความรู้เหล่านี้สามารถสืบค้นย้อนหลังได้ทุกเมื่อ และในส่วนของเว็บคณะก็มีการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามส่วนงาน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อขยายองค์ความรู้เดิมและบูรณาการไปสู่องค์ความรู้ใหม่ๆ ดังนั้นบุคลากรสามารถเข้าไปศึกษาย้อนหลังได้ตลอด เช่น ในเรื่องของการเงินการบัญชี การพัสดุ การเจ้าหน้าที่ เป็นต้น และสามารถสืบค้นข้อมูลทั้งหมดได้จากหน้าเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ของคณะวิทยาการสื่อสาร ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

นอกจากนี้คณะยังมีระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ระบบ e-form ที่ให้บริการในด้านสวัสดิการของบุคลากร เช่นการเบิกค่ารักษาพยาบาล ระบบเบิกค่าตรวจข้อสอบ ระบบจัดหาวัสดุ ระบบเบิกจ่ายวัสดุ ซึ่งระบบเหล่านี้นอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรแล้ว ยังสามารถเก็บข้อมูลเพื่อเป็นสารสนเทศในการบริหารในอนาคตได้อีกด้วย

ในส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบออฟไลน์ประกอบด้วยการประชุมกรรมการต่าง ๆ เช่น กรรมการประจำคณะ กรรมการบริหารงานวิจัย กรรมการวิชาการ กรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่ การประชุมบุคลากรสายสนับสนุน การประชุมบุคลากรทั้งคณะ ซึ่งการประชุมในลักษณะนี้จะมีการบันทึกถายงานการประชุมอย่างเป็นระบบที่สามารถเพิ่มพูนองค์ความรู้ในการทำงานด้านต่าง ๆ ได้ ในส่วนของกลุ่มงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการสื่อสารก็จะรวมกลุ่มกับกลุ่ม CoP : Community of Practice ของมหาวิทยาลัยเช่น CoP ด้านการเงิน CoP ด้านการเจ้าหน้าที่และอื่น ๆ ซึ่ง CoP เหล่านี้ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนางานได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายยังได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายที่ตัวเองรับผิดชอบด้วยรับผิดชอบด้วย

4.2 ก ข้อมูล และสารสนเทศ

สำหรับข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะให้ความสำคัญกับข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและได้นำไปสู่การบริหารงานระบบสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.2 ก(1) คุณภาพ

คุณภาพของสารสนเทศ คือ การจัดการข้อมูลสารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา และปลอดภัยสำหรับข้อมูลที่เป็นความลับ ในการบริหารจัดการคณะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ จัดเก็บโดยวิทยาเขต และจัดเก็บโดยคณะฯ สำหรับส่วนที่จัดเก็บโดยวิทยาเขตเป็นข้อมูลที่ทุกคณะ

ในวิทยาเขตปัตตานีใช้งานร่วมกัน เช่น ระบบฐานข้อมูลทะเบียน ข้อมูลการเงินของคณะ ข้อมูลพัสดุของคณะ โดยข้อมูลที่กล่าวมาจะจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิ์ที่มี ทั้งนี้ ในส่วนที่จัดเก็บโดยคณะนั้นมีทั้งในรูปแบบกระดาษและแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลส่วนนี้จะเป็นข้อมูลเฉพาะคณะที่วิทยาเขตไม่ได้จัดเตรียมไว้ให้ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีคุณลักษณะเฉพาะของคณะ ทั้งนี้ ในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้น คณะมีกรรมการประกันคุณภาพซึ่งกรรมการชุดนี้จะทำหน้าที่ประเมินความถูกต้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ได้แก่ การวัดและการประเมินผลการเรียน ข้อสอบทั้งกลางภาคและปลายภาค มคอ. ต่าง ๆ ดังนั้นข้อมูลเหล่านี้จึงมีความถูกต้องแม่นยำ ก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ สำหรับความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของคณะที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์นั้นจะมีกรรมการสื่อสารองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยรองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะเผยแพร่สู่สาธารณะทางเว็บไซต์หรือสื่อต่าง ๆ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น งานสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านวิจัย และบริการวิชาการก็เป็นคนทำหน้าที่ที่ส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปเผยแพร่ ทั้งในส่วนที่เป็นส่วนคณะตนเองและสาธารณะ ดังนั้นมั่นใจได้ว่าข้อมูลข่าวสารของคณะวิทยาการสื่อสาร มีความถูกต้องแม่นยำและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะมีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เอาไว้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทการใช้งานตามระดับ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย โดยที่ข้อมูลจะต้องไม่สูญหาย และป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล รวมทั้งดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วยฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยมี Firewall ที่ป้องกันการบุกรุกจากบุคคลภายนอก รวมถึงมีระบบ NAT: Network Address Translation ซึ่งเป็นการซ่อนระบบเครือข่ายหลัง NAT เอาไว้ทำให้เครือข่ายสาธารณะไม่สามารถเข้าถึงได้โดยตรง จึงสามารถป้องกันผู้บุกรุกได้อีกชั้นหนึ่ง

2. มีการบันทึกการเข้าใช้ระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องด้วยวิธีการล็อกอินด้วย Username และ Password ที่เรียกว่า PSU Passport

3. บุคคลภายในจะมีสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ตามสิทธิ์ที่จำเป็น เช่น ข้อมูลทั่วไปที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ผ่านทางเว็บไซต์ ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนจะมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ และนักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นของตนเองได้ เช่น การลงทะเบียน การดูเกรด แต่นักศึกษาไม่สามารถดูเกรดของบุคคลอื่น ๆ ได้ เป็นต้น ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ สามารถทำผ่านระบบอินทราเน็ตของมหาวิทยาลัย ของวิทยาเขต และของคณะ

4. มีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลหาย โดยทั้งมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และคณะมีการสำรองเป็นกิจวัตร โดยจะแบ่งเป็นการสำรองข้อมูลครั้งใหญ่ทุก ๆ เดือนและสำรองย่อยทุกสัปดาห์ และเฉพาะส่วนงานก็มีสำรองทุกวัน

5. จัดหาครุภัณฑ์ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

6. มีห้องสำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีเครื่องปรับอากาศควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

7. ระบบสำรองไฟฟ้า สำหรับอุปกรณ์แม่ข่าย และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4.2 ก(2) ความพร้อมใช้

เพื่อให้คณะมีความพร้อมในการใช้งานสารสนเทศตลอดเวลาทางคณะมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. มีแผนการจัดซื้อ ครุภัณฑ์ทดแทนของเดิมที่หมดอายุการใช้งาน ทุกปีงบประมาณ

2. มีการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เอาไว้ทั่วทั้งคณะ และเพิ่มจุดให้บริการในพื้นที่ที่ไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อให้บุคลากร นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลา โดยมีทั้งระบบเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย โดยเพิ่มระบบตัว WiFi Access Point ปัจจุบัน มีจำนวน 50 ตัว ซึ่งให้บริการทั่วทั้งคณะฯ

3. มีคอมพิวเตอร์ประจำตำแหน่งงานทุกตำแหน่ง และมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับนักศึกษา จำนวน 4 ห้อง ซึ่งสามารถใช้เข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

4. มีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของคณะเข้ากับเครือข่ายของวิทยาเขตและมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้

5. มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ IT ของคณะเองจำนวน 3 คน ซึ่งสามารถมั่นใจได้ว่าถ้าระบบมีปัญหาจะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถโทรศัพท์ไปแจ้งปัญหาได้ทันที หรือจะติดต่อทาง Social Network ก็ได้

6. มีโปรแกรมเมอร์สำหรับพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารงานและสนับสนุนการทำงานของสายสนับสนุนของคณะ

7. มีการใช้ระบบเครือข่ายที่เป็นโซเซียลมีเดียสำหรับการบริหารงานของคณะ

8. Server อุปกรณ์เครือข่าย และคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในคณะวิทยาการสื่อสาร การติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า (UPS) ทุกเครื่อง จึงมั่นใจได้กว่าในกรณีที่ระบบไฟฟ้ามีปัญหาในเวลานั้น ๆ จะไม่ทำให้ข้อมูลสูญหาย ในกรณีที่มีการจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นเวลานาน ทางมหาวิทยาลัยจะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งคณะสามารถวางแผนการจัดการปัญหาล่วงหน้าได้

ในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คณะได้มีแนวปฏิบัติเพื่อให้คณะมีความพร้อมในการใช้งานสารสนเทศตลอดเวลาดังนี้

1. คณะฯ จัดทำแผนงบประมาณทดแทนทุกปี โดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศตรวจสอบ ประเมินศักยภาพคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ทุกภาคการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเครื่องประจำตำแหน่งงาน หรือห้องปฏิบัติการ ส่งผลรายงานต่อคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณางบประมาณการจัดหาทดแทนหรือปรับปรุงทันที

2. มีกล่องรับความคิดเห็นในห้องปฏิบัติการต่าง ๆ สำหรับให้นักศึกษาสามารถเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ รวมถึงด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ต้องการ

3. ในด้านซอฟต์แวร์ ทุกๆ ภาคการศึกษาเจ้าหน้าที่ดูแลห้องปฏิบัติจะมีการสอบถามไปยังอาจารย์ผู้สอนทุกท่าน เพื่อสอบถามถึงความต้องการซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ หรือปัญหาของซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เพื่อจัดหาซอฟต์แวร์ให้ตามความต้องการ

4. มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ซึ่งบริการโดยมหาวิทยาลัย หรือถ้าซอฟต์แวร์ตัวไหนที่มหาวิทยาลัยไม่ได้ให้บริการ ก็จะมีการจัดซื้อมาใช้งานโดยคณะเอง

5. มีนโยบายการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ทางคอมพิวเตอร์อยู่ตลอดเวลา

6. มีการติดตั้งโปรแกรมสำหรับการป้องกันไวรัสหรือโทรจันต่าง ๆ
7. สอบถามความพึงพอใจในระบบสารสนเทศของคณะฯ นำผลความพึงพอใจมาวางแผนงานสารสนเทศในปีต่อไป เพื่อให้คณะมีความพร้อมในการใช้งานสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน คณะมีการดำเนินการดังนี้
 1. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน
 2. คณะมีเจ้าหน้าที่ระบบซึ่งคอยตรวจสอบดูแลจำนวน 3 คน ซึ่งทั้ง 3 คน มีหน้าที่ตรวจสอบระบบเครือข่าย server ต่าง ๆ คอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง ระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์การสื่อสารทุกอย่าง ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา ในกรณีอุปกรณ์เหล่านี้เกิดความเสียหายแบบกะทัน ทางคณะจะใช้นำอุปกรณ์สำรองมาใช้ก่อน หรืออุปกรณ์สำรองไม่เพียงพอก็จะใช้วิธีโยกย้ายจากจุดที่ใช้งานน้อยมาใช้งานไปพลางก่อน และจัดการจัดหาใหม่มาทดแทนในทันที
 3. คณะได้มีการจัดหาที่พักในวิทยาเขตให้แก่บุคลากรที่มีหน้าตู้และระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีที่ในกรณีระบบมีปัญหา
 4. มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับในกรณีที่ไฟฟ้าดับ ซึ่งทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย
 5. มีเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ทำงานนอกเวลา เพื่อในกรณีระบบมีปัญหา ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที
 6. มีการอบรมให้ความรู้ทางด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ภายในคณะ
 7. มีการประเมินแผนความเสี่ยง ปีละ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันความเสี่ยงรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้น

4.2 ข ความรู้ของสถาบัน

4.2 ข(1) การจัดการความรู้

คณะฯ เน้นเรื่องการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้จะเป็นหลักประกันในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ รวมถึงเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยคณะกำหนดให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงาน ดังนั้นในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานลาหรือออกจากงานก็สามารถให้บุคคลอื่นสามารถปฏิบัติแทนได้ รวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักและรองในงานต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานแทนกัน ดังนั้นทั้งผู้รับผิดชอบหลักและรับผิดชอบรองจะต้องเรียนรู้งานเหล่านั้นให้เข้าใจเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ คณะยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้ data analytics เพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในปีถัดไป ดังนั้น ในปี 2565 คณะมีแผนปฏิบัติงานที่จะนำวิธีการทางด้าน data science มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเช่น งานวิจัยมีแผนที่จะนำวิธีการวิเคราะห์เชิงเครือข่าย (SNA: Social Network Analytics) มาใช้วิเคราะห์ความเชื่อมโยงของโครงการวิจัย เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และสนับสนุนงานวิจัย

4.2 ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เพื่อส่งเสริมสถาบันให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยได้มีการจัดการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ มหาวิทยาลัยมีการจัดกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) ในด้านต่าง ๆ เอาไว้ เช่น ทางการเงิน ทางด้านพัสดุ ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องก็สามารถเข้าร่วมได้ เพื่อสามารถนำความรู้กลับมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง อาจารย์ในคณะมีการถ่ายทอดความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับนักศึกษา ทั้งในด้านที่เป็นรายวิชาและไม่ได้เป็นวิชาเรียน มีการทำงานวิจัยให้กับชุมชน รวมทั้งการทำวิจัยร่วมกับชุมชน การถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ที่

ได้เพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ให้แก่บุคลากรของคณะ มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้และนำเสนอผลงาน ทั้งสายสนับสนุน และสายวิชาการเพื่อขยายองค์ความรู้เดิม การบูรณาการให้เกิดองค์ความรู้ใหม่อย่างสร้างสรรค์ นำไปสู่กระบวนการรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ อีกทั้งยังมีการทำบันทึกความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านต่างๆ เช่น ทางด้านนิเทศศาสตร์ ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านนวัตกรรมการออกแบบ ด้านการออกแบบเพื่อชุมชน รวมถึงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ข(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

คณะจัดให้บุคลากรมีการไปศึกษาดูงานในสถานประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรซึ่งสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับงานตัวเองได้ นอกจากกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานของประจำวันของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนต่าง ๆ ในด้านการเรียนการสอนของบุคลากรสายวิชาการ หรือทางด้านวิจัย ล้วนแต่ก่อให้เกิดองค์ความรู้มากมาย ที่คณะสามารถนำมาปรับปรุงใช้ในการทำงาน เช่นการนำความรู้ต่าง ๆ ในการทำงานบริการมาปรับใช้ในห้องเรียน การปรับวิธีการเรียบเรียงรู้กับชุมชน เป็นต้น ส่วนในด้านการบริหารบุคลากรก็เกิดความคิดใหม่สำหรับการทำงานเช่น การที่บุคลากรสามารถมองเห็นว่างานต่าง ๆ นั้นสามารถประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาทดแทนกระดาษได้ ซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ ซึ่งคณะเองก็ได้บรรจุเรื่องนี้เข้าไปเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของคณะด้วย

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

คณะวิทยาการสื่อสารมีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ในลักษณะที่หลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการ หลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบสื่อโดยมีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ในลักษณะการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน การบูรณาการด้านองค์ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ การพิจารณาอัตรากำลังของคณะจะพิจารณาจาก โครงสร้างขององค์กร พันธกิจหลักของคณะ จำนวนหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนเป็นหลัก โดยมีบุคลากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสายสนับสนุนและกลุ่มสายวิชาการ

5.1 ก. ชี้วัดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

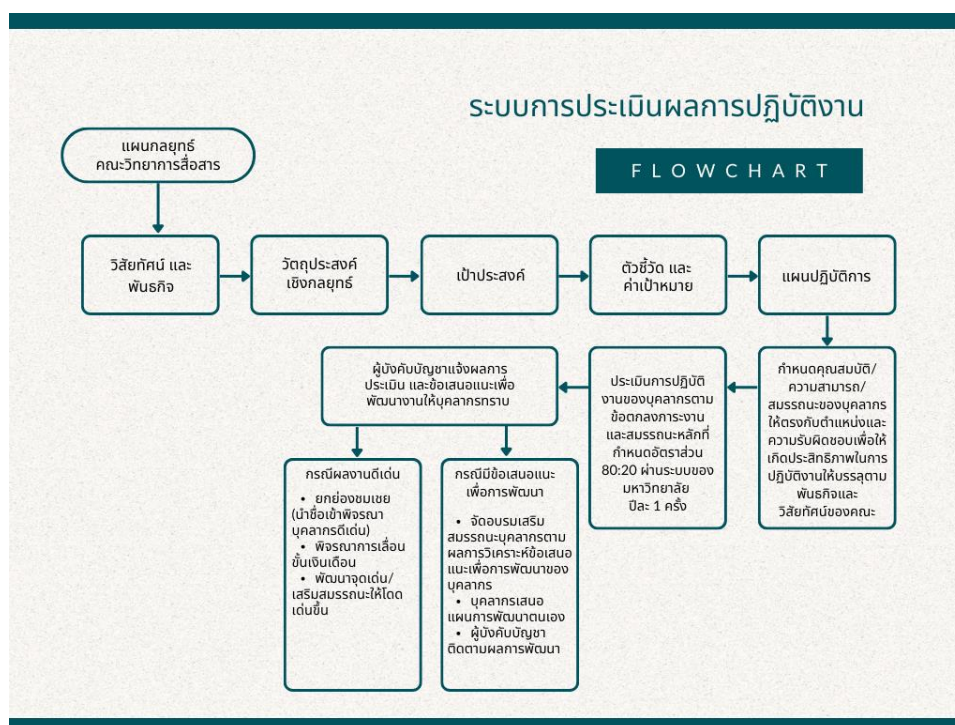
5.1 ก(1) ความจำเป็นด้านชี้วัดความสามารถและอัตรากำลัง

คณะวิทยาการสื่อสาร มีการแบ่งโครงสร้างส่วนงานตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานฯ โดยคณะวิทยาการสื่อสารมีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มงานบริหารคณะ ประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนที่มีหน้าที่รับผิดชอบสนับสนุนการดำเนินงานในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบให้คำปรึกษาด้านวิชาการ งานจัดตารางสอนตารางสอบ งานวิจัย มีหน้าที่ในการประสานงานเกี่ยวกับงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย งานกิจการนักศึกษา มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและการจัดกิจกรรมเสริมทักษะวิชาชีพ/วิชาการให้กับนักศึกษา งานบริการวิชาการมีหน้าที่ในการประสานงานด้านการจัดกิจกรรมบริการวิชาการทั้งที่เป็นกิจกรรมเพื่อหารายได้และกิจกรรมเพื่อสังคมงานประกันคุณภาพมีหน้าที่ในการประสานงานและดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของคณะให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย งานการเงินและบัญชีและงานพัสดุ มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการจัดซื้อจัดหาวสดุและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามภารกิจของคณะ และงานอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของคณะ 2) กลุ่มงานวิชาการ ประกอบด้วย 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และการสื่อสารเพื่อการจัดการ และสาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบ ซึ่งมีเกณฑ์/ข้อกำหนดของหลักสูตรเกี่ยวกับคุณสมบัติของอาจารย์ด้านคุณวุฒิ คุณสมบัติ และจำนวนอาจารย์ ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565 3) กลุ่มงานวิจัย นวัตกรรมและพันธกิจเพื่อสังคมซึ่งมีศูนย์ศึกษาและพัฒนาการสื่อสารสันติภาพที่มีการปฏิบัติงานสนับสนุนและดำเนินงานด้านการวิจัยและการผลิตผลงานสร้างสรรค์เกี่ยวกับการสื่อสารสันติภาพและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์ชุมชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และประสานความร่วมมือทางวิชาการด้านการสื่อสารสันติภาพระหว่างคณะ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

การประเมินชี้วัดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากรดำเนินการโดยอ้างอิงจากผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็นการประเมินผลงานหลัก (TOR) 80% และอีก 20% เป็นการประเมินสมรรถนะหลัก(Competency) โดยบุคลากรทุกคนจะถูกประเมินสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนดเหมือนกัน 3 รายการ คือ PSU: Professionalism, Social responsibility และ Unityและอีก 3 รายการเป็นสมรรถนะที่ตรงกับคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่งของแต่ละงาน และคณะฯ มีแผนการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายอำนวยการตามผลการประเมิน

การปฏิบัติงานและความต้องการในการพัฒนาตนเองรายบุคคลและรายกลุ่มตามความต้องการที่ระบุไว้ในรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี และผ่านการสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาการและวิชาชีพบุคลากรในโอกาสต่างๆ อย่างต่อเนื่องเช่นการนำเสนอหลักสูตร/แหล่งทุนจากหน่วยงานภายนอกให้บุคลากรได้พิจารณาและนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถและสมรรถนะบุคลากร นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้จัดสรรงบประมาณเงินรายได้คณะฯ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทุกกลุ่มได้รับการพัฒนาตนเองรายบุคคลในรูปแบบต่างๆตามความต้องการของตนเองเป็นประจำทุกปี สายวิชาการในอัตราคนละ 13,000 บาท และสายอำนวยการในอัตราคนละ 11,000 บาท และได้จัดสรรงบประมาณเงินรายได้ประจำปีสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถรายกลุ่มตามแผนปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร อาทิ การพัฒนาตนเองของสายวิชาการที่ต้องการเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย การพัฒนาตนเองด้านการให้บริการของสายอำนวยการฯ(สายสนับสนุน)

คณะฯ จัดทำแผนอัตรากำลังเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ โดยสายวิชาการ ผู้บริหารคณะและหัวหน้าสาขาวิชามีการวิเคราะห์อัตรากำลังจากข้อมูลจำนวนอาจารย์ ณ ปัจจุบัน จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน จำนวนหลักสูตรที่มีอยู่ และจำนวนหลักสูตรที่ต้องการเปิดใหม่ตามแผนกลยุทธ์ และนำเสนอขอจัดสรรกรอบอัตรากำลัง โดยคณบดีและทีมบริหารจะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติกรอบอัตรากำลังต่อไป สายอำนวยการฯ(สายสนับสนุน) หัวหน้าสำนักงานบริหารคณะจะวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากรสายอำนวยการฯ(สายสนับสนุน)และนำเสนอทีมบริหารทราบทุกๆ 4 ปี ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนภาระงานในระหว่างปีกรณีมีบุคลากรลาออก หัวหน้าสำนักงานบริหารคณะจะมีการพิจารณาบุคลากรที่มีภารกิจเกี่ยวเนื่องกันมาปฏิบัติงานแทน และเกลี่ยภาระงานให้เหมาะสมตามทักษะความเชี่ยวชาญของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรสายอำนวยการฯทุกคนจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงานแทนกรณีผู้ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้



ภาพที่ 5.1-1 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.1-1 สัดส่วนค่าน้ำหนักการประเมินภาระงานของบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ

ตำแหน่ง	บริหาร	ภาระงานหลัก	สมรรถนะ
คณบดี	90%	10%	-
รองคณบดี	60%	20%	20%
อาจารย์	-	80%	20%
ผู้อำนวยการหลักสูตร	40%	40%	20%
หัวหน้างาน	15-30%	50-65%	20%
บุคลากรสายสนับสนุน	-	80%	20%

บุคลากรสายวิชาการรวมทั้งบุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งบริหาร คณะฯกำหนดให้ทุกกลุ่มปฏิบัติงานในทุกภารกิจหลักทั้งด้านการสอน วิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเพียงแต่สัดส่วนร้อยละของภาระงานหลักของบุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งบริหารจะน้อยกว่าอาจารย์ที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร ในส่วนของสายอำนวยการฯ (สายสนับสนุน) 80% ของภาระงานสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ ได้ตามภาระงานและผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

ในการประเมินแต่ละรอบคณบดีจะแต่งตั้งกรรมการประเมินภาระงานโดยเลือกตัวแทนกรรมการมาจากบุคคลทุกกลุ่มงานทั้งในด้านการประเมินภาระงานหลักและการประเมินสมรรถนะผลจากการประเมินในแต่ละรอบการประเมินจะนำไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือน โดยประธานกรรมการจะต้องทำหน้าที่ให้ความคิดเห็นแก่ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนพร้อมกับแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบเพื่อนำไปปรับปรุงขีดความสามารถของตนเองต่อไป

ตาราง 5.1-2 กรรมการประเมินภาระงานหลัก

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	ประธานกรรมการ	ผู้ประเมิน
ผู้บริหาร	คณบดี	ผู้บริหารระดับเดียวกัน และผู้ได้บังคับบัญชา
สายวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบริการวิชาการ	ผู้อำนวยการหลักสูตรและตัวแทนแต่ละหลักสูตร
สายอำนวยการและ วิชาชีพ(สาย สนับสนุน)	คณบดี	รองคณบดี หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน

ทั้งนี้ เมื่อผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับผลสะท้อนกลับด้านขีดความสามารถแต่ละบุคคล และแนวทางการพัฒนาผ่านระบบการประเมิน ดังภาพที่ 5.1-1 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ กระบวนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลคณะฯได้มีการสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการในวงเงินประมาณ 13,000 บาทต่อคนต่อปีงบประมาณ และสายอำนวยการฯ (สายสนับสนุน) ในวงเงิน 11,000 บาทต่อคนต่อปีงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองตามความสนใจเพื่อเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญโดยผ่านกระบวนการพิจารณาจากหัวหน้างานและผู้บริหารคณะฯ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 ก(2) บุคลากรใหม่

การพิจารณาสรรหาบุคลากรใหม่ คณะมีแนวทางในการพิจารณาจากการวิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังของหน่วยงานเพื่อประเมินดูว่ากลุ่มงานใดที่มีปริมาณงานมากกว่าจำนวนบุคลากรที่มีหรือพิจารณาจากความจำเป็นที่ต้องใช้ความสามารถพิเศษรายตำแหน่ง และกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ดำเนินการสู่กระบวนการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง และกำหนดภาระงาน ตลอดจนกระบวนการดูแลบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสรรหาคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าปฏิบัติงานจะเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและตามแผนความต้องการของคณะตามความเหมาะสม โดยมีขั้นตอนการพิจารณาดังนี้

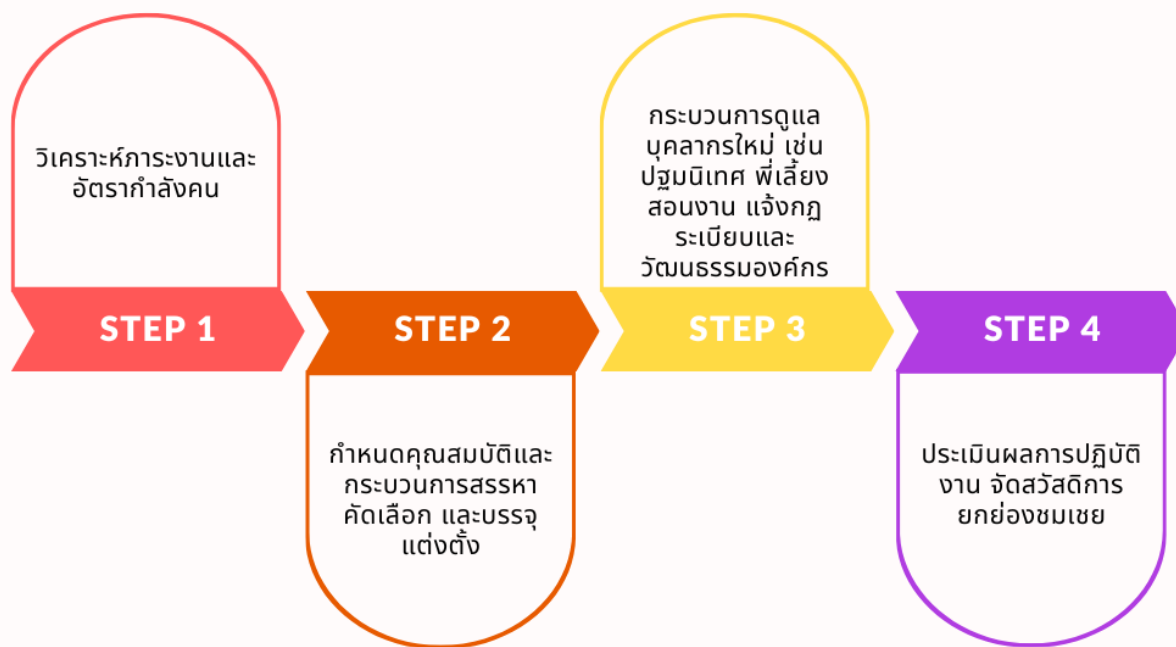
1. พิจารณาจากอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบันและอัตรากำลังที่วางแผนเอาไว้ในระยะยาว
2. กำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งตามมาตรฐานตำแหน่งและภารกิจของคณะ
3. การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงานจะใช้วิธีการเปิดรับสมัครบุคคลทั่วไป

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลจะดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคล บรรจุและแต่งตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการประกาศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยคณะที่จะแต่งตั้งกรรมการสอบคัดเลือกซึ่งประกอบไปด้วยคณบดีเป็นประธาน หัวหน้างานหรือผู้อำนวยการหลักสูตร และบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านเป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเป็นเลขานุการ เพื่อกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และสมรรถนะของตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิสมัคร กำหนด วัน เวลา ห้องสอบ จากนั้นก็ดำเนินการประกาศรับสมัครออกสู่สาธารณะ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยตามสื่อต่าง ๆ เช่นเว็บไซต์(ของคณะ วิทยาเขต และมหาวิทยาลัย) อีเมลล์ สถานีวิทยุ และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ของคณะ เมื่อครบกำหนดการรับสมัครก็จะดำเนินการสอบคัดเลือกโดยจะมีทดสอบในวิชาความรู้ความสามารถทั่วไป ความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งและการสอบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของตำแหน่งนั้น ๆ เช่นทัศนคติต่าง ๆ บุคลิกภาพ โดยเกณฑ์การทดสอบจะต้องมีคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 70% เมื่อได้ผลการทดสอบแล้วคณะก็จะประกาศผลการสอบผ่านทางเว็บไซต์ของคณะหรือติดต่อโดยตรงไปยังผู้ผ่านการคัดเลือกเพื่อเข้ามารายงานตัวปฏิบัติงานเพื่อการบรรจุและเริ่มปฏิบัติงานต่อไป

การบรรจุเพื่อปฏิบัติงานนั้นจะดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เสนอให้ผู้มีอำนาจลงนามในการบรรจุแต่งตั้ง โดยอธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย โดยเริ่มทำสัญญาครั้งแรกเป็นเวลา 1 ปี ในการรักษาบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติได้คณะมีวิธีการ ดังนี้

1. บรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานใหม่และกำหนดเงินเดือนตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ตามรอบที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น
3. จัดให้มีพี่เลี้ยงคอยสอนงานอย่างใกล้ชิดจนกว่าจะสามารถทำงานด้วยตนเองได้
4. แจ้งให้ทราบถึงระเบียบต่าง ๆ หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงมี ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งด้วยปากเปล่าด้วยเจ้าหน้าที่
5. ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่การเงิน หรือให้อ่านจากเอกสารต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์การเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย
6. มีระบบประเมินการปฏิบัติ โดยในระยะ 5 ปีแรกความเข้มข้นจะต่ำกว่าบุคคลที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี
7. ถ้าผลการประเมินออกมาผ่านในปีแรก คณะจะพิจารณาทำสัญญาครั้งละ 3 ปี และเมื่อครบ 3 ปี ถ้าผลการ
8. ปฏิบัติงานผ่านเกณฑ์ ก็จะพิจารณาทำสัญญาจ้างเป็นครั้งละ 5 ปี

แนวปฏิบัติการสรรหา คัดเลือก และดูแลบุคลากรใหม่



ภาพที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหา คัดเลือก และดูแลบุคลากรใหม่ คณะวิทยาการสื่อสาร

5.1 ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

คณะฯ มีการเตรียมความพร้อมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์อัตรากำลังและแผนการพัฒนาของบุคลากร ผ่านการสำรวจของส่วนงานแผนของคณะฯ มาประกอบการพิจารณาเพื่อการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ให้สอดคล้องกับนโยบายเชิงโครงสร้างและระบบงานของมหาวิทยาลัยและของคณะฯ โดยในแต่ละปีงบประมาณ คณะฯ มีการประชาสัมพันธ์ จัดให้มีโครงการพัฒนาบุคลากรและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรทุกสายงาน เพื่อเข้าร่วมโครงการหรือหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองโดยคณะฯ มีแผนสนับสนุนโดยการบรรจุไว้ในเกณฑ์การประเมินเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องแผนพัฒนาตนเองเพื่อระบุดความต้องการในการ Re-skill และ Upskill และสามารถพัฒนาตนเองรายบุคคลตลอดเวลา ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานภายนอกและที่คณะฯ จัดขึ้นเอง เพื่อให้มีศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกคณะฯ นอกจากนี้ บุคลากรสายอำนวยการและวิชาชีพ (สายสนับสนุน) ยังสามารถทำงานทดแทนกันได้ ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบงานหลักไม่มาปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้งานที่เร่งด่วนต้องหยุดชะงักและเกิดความล่าช้า ซึ่งโครงสร้างของสำนักงานบริหารคณะฯ แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน เพื่อ 1.การเติบโตของบุคลากรตามกลุ่มงาน 2. การทำงานแทนกันเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงาน 3.เพื่อเป็นฐานในการกำหนดค่าตอบแทนหัวหน้ากลุ่มงาน ดังภาพที่

ตารางที่ 5.1-3 แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ของคณะ ปี 2566 -2570

โครงการ/ หลักสูตรพัฒนาบุคลากร	
สายวิชาการ	สายอำนวยการและวิชาชีพ
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 1: จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์นวัตกรรมการสื่อสารได้	
ผู้รับผิดชอบ: รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ	
1. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการพัฒนาหลักสูตรตามเกณฑ์ OBE	1. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการพัฒนาหลักสูตรตามเกณฑ์ OBE
2. ส่งเสริมการเข้าร่วมอบรมสหกิจศึกษา	2. ส่งเสริมการเข้าร่วมอบรมสหกิจศึกษา
3. การ KM การประเมินคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA ระดับอาเซียน	3. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
4. การ Collaborative Online International Learning (COIL)	
5. ปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่	
6. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2: ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยเพื่อผลิตผลงานทางวิชาการเชิงบูรณาการศาสตร์ด้านการสื่อสาร	
ผู้รับผิดชอบ: รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์	
1. การพัฒนาทักษะการตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติ	
2. การพัฒนาชุดโครงการวิจัย	
3. พัฒนาศักยภาพทางด้านการผลิตผลงานวิชาการ	
4. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 3: บริการวิชาการด้วยนวัตกรรมการสื่อสารสู่สังคมและชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	
ผู้รับผิดชอบ: รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์	
1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเป็นวิทยากร	
เพื่อรองรับความต้องการในการออกแบบหลักสูตร Non-degree	
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 4: เพิ่มพลังองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	
ผู้รับผิดชอบ: คณบดี	
1. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	1. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
2. พัฒนาทักษะและความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ	2. พัฒนางานโดยใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพ
คุณภาพ	3. พี่เลี้ยงการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. การขอตำแหน่งทางวิชาการ	4. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากร
4. การขอสมรรถนะ PSU-TPSF	6. กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น ทำบุญ 3 ศาสนา การทอดกฐิน
5. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากร	กิจกรรมละศีลอดสัมพันธ์
6. กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น ทำบุญ 3 ศาสนา การทอดกฐิน	
กิจกรรมละศีลอดสัมพันธ์	

ในปีการศึกษา 2565 มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนลาออกจำนวน 1 คน คือ ตำแหน่งพนักงานเงินรายได้ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานการจัดฝึกอบรมบุคลากร คณะมีการประชุมเพื่อพิจารณาภาระงาน เพื่อเกลี่ยงานไปยังบุคลากรท่านอื่นชั่วคราวจนกว่าจะมี

รับพนักงานอื่นมาทดแทน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 3 เดือน ในปัจจุบันนี้ก็สิ้นสุดกระบวนการแล้ว โดยมีพนักงานใหม่มาทำงานทดแทนแล้ว

กรณีที่มิบุคคลากรใหม่เข้ามาคณะก็จะประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดสรรภาระงานให้กับบุคลากรใหม่ โดยแต่งตั้งบุคลากรเดิมที่มีประสบการณ์เป็นที่เล็งเห็นว่าบุคลากรใหม่จะสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง การเข้าหรือออกของบุคลากรถือว่าเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร โดยในส่วนของคณะกรรมการสื่อสารมีวิธีการจัดการ ดังนี้

1. เมื่อมีบุคลากรย้ายหรือลาออก ก็จะจัดสรรงานไปให้คนที่ปฏิบัติอยู่ไปปฏิบัติแทนชั่วคราว
2. พิจารณาภาระงานที่อยู่ว่าจำเป็นต้องรับคนใหม่ทดแทนหรือไม่ ในบางกรณีสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเช่นจำนวนนักศึกษาลดลง หรือความสนใจของผู้เข้าเรียนในบางสาขาอาจจะลดลง ก็อาจไม่จำเป็นต้องรับคนใหม่มาทดแทนก็ได้
3. รับคนใหม่เข้ามาทดแทนคนที่ลาออกไป

5.1 ก(4) การทำงานให้บรรลุผล

การทำงานให้บรรลุผล เพื่อให้การทำงานบรรลุคณะได้แบ่งบุคลากรออกเป็น 2 ส่วน คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน ในส่วนของสายวิชาการนั้นเพื่อให้งานบรรลุผลคณะได้ให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการรับบุคลากรสายวิชาการเข้าทำงานโดยการกำหนดคุณสมบัติให้ตรงตามความสามารถเฉพาะของแต่ละสาขา โดยคณะและผู้อำนวยการหลักสูตรแต่ละสาขาเป็นผู้แจ้งความจำนงค์เพื่อรับบุคลากร ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรสายวิชาการในแต่ละสาขาทตรงกับความต้องการของสาขา สำหรับทางด้านสายสนับสนุนคณะมีการแบ่งสายสนับสนุนออกเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายสนับสนุนวิชาการ โดยฝ่ายบริหารทั่วไปจะเน้นในด้านการบริหารจัดการคณะเป็นหลักซึ่งขึ้นตรงกับคณบดี ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ได้แก่ การเงิน การบัญชี การพัสดุ การเจ้าหน้าที่ งานวิเทศสัมพันธ์ งานสื่อสารองค์กร งานสารบรรณ งานอาคารสถานที่ และงานบริหารจัดการห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ส่วนฝ่ายสนับสนุนด้านวิชาการนั้นจะทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน โดยแบ่งออกเป็นงานหลักสูตร งานกิจการนักศึกษา งานสหกิจศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา

จากที่กล่าวมาจึงทำให้คณะสามารถใช้ประสิทธิภาพของบุคลากรได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ เนื่องจากการที่คณะฯ แบ่งฝ่ายต่าง ๆ ออกได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้คณะฯ ได้ผลประโยชน์มากที่สุด ในด้านการเรียนการสอนอาจารย์สาขาต่าง ๆ ก็มีความสามารถและมีประสบการณ์จึงทำให้ผลิตบัณฑิตออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เพราะอาจารย์สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เคยเรียนมาถ่ายทอดให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประยุกต์วิธีการสอนในแบบต่าง ๆ ได้อย่างดี ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างเต็มที่

5.1 ข. บรรยายภาพการทำงานของบุคลากร

5.1 ข(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

คณะฯ ดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคลากรตามแนวทางสำนักงานสีเขียว (Green Office) และ Happy workplace เพื่อให้สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัย มีความสะดวก รวดเร็ว ในการทำงาน มีบรรยากาศที่ดี ทำให้บุคลากรมีความปลอดภัย มีความสุข และเกิดความผูกพันกับคณะ โดยคณบดีได้มอบหมายรองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลด้านการจัดการสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และถูกหลัก

ชีวอนามัย รวมถึงจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ประจำตำแหน่ง โทรศัพท์ภายในประจำโต๊ะทำงานทุกตำแหน่ง เครื่องพิมพ์ที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่อากาศถ่ายเทสะดวกและห่างจากโต๊ะทำงานของบุคลากร วัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากคณะได้ ทั้ง Hardware Software เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทั้งอาคาร จำนวน 50 จุด เพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีความทันสมัยและรวดเร็วขึ้นทันต่อเทคโนโลยี และมีห้องน้ำสำหรับบุคลากรที่สะอาดและเพียงพอ มีลานจอดรถสำหรับบุคลากร และมีห้องประชุมหลายขนาดสำหรับบุคลากรใช้ในการประชุมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการสำรวจความผูกพัน (ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร ภาระงานและวิธีการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการสื่อสารในองค์กร) และความพึงพอใจ (ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ) และของบุคลากรตั้งแต่ปี 2560 – 2565 พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตั้งแต่ปี 2560 – 2564 ส่วนในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยรองลงมาจาก ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งได้สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคและการรักษาความปลอดภัย และความต้องการและความคาดหวังต่อหลักสูตรของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและดำเนินการปรับปรุงการจัดการด้านระบบสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของนักศึกษา และบุคลากรให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น รับผิดชอบโดยงานอาคารและสถานที่ เสนอต่อคณบดี และคณะกรรมการประจำคณะ ทั้งนี้ ตามที่คณะฯ ได้มีการดำเนินการตามแนวทางสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2563 คณะเข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) และผ่านการตรวจประเมินจากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียว ระดับดี (เหรียญทองแดง) และจะรับการประเมินอีกครั้งในวันที่ 4 สิงหาคม 2566 ซึ่งคณะมีเป้าหมาย คือ การรับรองสำนักงานสีเขียว ระดับดีเยี่ยม (เหรียญทอง) นอกจากนี้ คณะฯ ยังส่งเสริมด้านวัฒนธรรมทางศาสนาต่าง ๆ เช่น การทำบุญ 3 ศาสนา การทอดกฐิน ฯลฯ และความใส่ใจด้านสุขภาพของบุคลากร เช่น การตรวจวัดแสงในที่ทำงาน การล้างเครื่องปรับอากาศและทำความสะอาดตู้ทำน้ำเย็น 2 ครั้งต่อปี กิจกรรมกีฬาบุคลากร 5 ประสาน และสวัสดิการด้านสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การเบิกจ่ายค่าอุปกรณ์เกี่ยวกับ Wellness ฯลฯ ทั้งยังมีทางลาดและลิฟท์ให้ใช้บริการที่เอื้อต่อผู้ที่มีบกพร่องทางการเดิน และใช้ขนส่งของที่มีน้ำหนักและปริมาณมาก คณะคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายในอาคาร งานอาคารและสถานที่จึงได้กำหนดทางหนีไฟ ติดตั้งตู้ดับเพลิง (ตรวจเช็คความพร้อมในการใช้งานทุก 6 เดือน) ติดตั้งแผนที่อาคาร และมีการวางแผนการซ้อมหนีไฟ ปีละ 1 ครั้ง ส่วนระบบการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายนอกอาคาร และภายในอาคาร ในเวลาปฏิบัติงานและนอกเวลาปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปฏิบัติหน้าที่ตรวจตราผู้เข้าออกอาคาร ช่วงเวลา 08.00 - 20.00 น. มีมาตรการปิดทางเข้า-ออกอาคารเวลา 16.30 - 08.00 น. สำหรับผู้ที่ต้องการเข้า-ออกอาคารต้องสแกนลายนิ้วมือเพื่อเปิดประตู ติดตั้งกล้องวงจรปิดและติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณรอบอาคาร มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยตรวจตราความปลอดภัยตลอดทั้งคืน เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาได้รับความปลอดภัยระหว่างการใช้อาคารในช่วงเวลานอกราชการ ทำให้ไม่มีอุบัติเหตุและเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดขึ้นภายในคณะฯ นอกจากนี้ ยังมีการดูแลระบบ

ความปลอดภัยทางไซเบอร์โดยมีระบบบันทึกข้อมูลผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ภายในคณะและมีการติดตั้ง firewall system ของมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันการโจมตีการรักษาความปลอดภัยเครือข่าย

5.1 ข(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

มหาวิทยาลัยได้จัดสรรสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่บุคลากรไว้ ได้แก่สิทธิในการรักษาพยาบาลของตนเองและญาติสายตรง รวมไปถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่จะเป็นหลักประกันสำหรับบุคลากรหลังจากเกษียณอายุการทำงาน ซึ่งสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้บุคลากรสามารถใช้บริการได้จากมหาวิทยาลัยโดยตรง ในด้านสิทธิด้านการรักษาพยาบาล บุคลากรที่ไม่ใช่ข้าราชการก็สามารถใช้สิทธิจากประกันสังคมได้ และในส่วนของข้าราชการก็สามารถใช้บริการจากสิทธิของข้าราชการได้ คณะมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับทำบุญกรณีญาติสายตรงเสียชีวิต รวมถึงการบริการยานพาหนะในการไปร่วมงานพิธีการต่าง ๆ รวมถึงการบริการที่พักอาศัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความจำเป็นต้องพักภายในมหาวิทยาลัย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.2 ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะฯกำหนดปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรโดยปรับจาก “แบบประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร” ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และจากงานวิจัย เรื่อง แนวคิดและปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2555). วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 15(1), 157-162) เมื่อนำมาสร้างแบบประเมินของคณะฯจึงแบ่งเป็น 2 ด้าน 1) ด้านความผูกพัน ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร ภาระงานและวิธีการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน และ การสื่อสารในองค์กร และ 2) ด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งบุคลากรสายวิชาการและสายอำนวยการวิชาชีพ (สายสนับสนุน) ใช้แบบประเมินเดียวกัน แต่จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทบุคลากรและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงาน/โครงการสร้างความผูกพัน จากผลการประเมินได้มีการวิเคราะห์ และจัดลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการและสายอำนวยการและวิชาชีพ (สายสนับสนุน) และแต่ละช่วงอายุ ที่มีความเห็นตรงกันสูงสุด 3 อันดับ พบว่า บุคลากรสายวิชาการอายุงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันกับคณะฯตรงกัน ได้แก่ 1) ความภาคภูมิใจเมื่อองค์กร 2) ความมั่นคงในการทำงาน 3) ภาระงานและวิธีการทำงาน ส่วน บุคลากรสายวิชาการ อายุงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันกับคณะฯ ได้แก่ 1) ความภาคภูมิใจเมื่อองค์กร 2) การสื่อสารในองค์กร และ 3) ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุน อายุงาน น้อยกว่า 5 ปี และ 6-10 ปี มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันกับคณะฯตรงกัน ได้แก่ 1) ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร 2) ภาระงานและวิธีการทำงาน และ 3) การสื่อสารในองค์กร ส่วนบุคลากรที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันกับคณะฯ ได้แก่ 1) ความภาคภูมิใจเมื่อองค์กร 2) ความมั่นคงในการทำงาน 3) ภาระงานและวิธีการทำงาน จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จะผูกพันกับคณะเนื่องจากเห็นแล้วว่าการการทำงานในคณะมี

ความมั่นคงและสามารถเลี้ยงชีพได้จนเกษียณอายุราชการ และมีความสุขและพอใจกับภาระงานและวิธีการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากเกิดความชำนาญในการทำงานแล้ว

5.2 ก(2) การประเมินความผูกพัน

คณะฯมีการประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากรโดย 3 วิธี คือ 1) การประเมินด้วยการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรมที่คณะฯจัดขึ้น และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 2) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ในที่ประชุมและเวทีต่างๆที่คณะฯจัดขึ้น 3) การประเมินผ่านรูปแบบการสำรวจความคิดเห็นตาม “แบบประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน” ผ่าน Google form และส่งให้บุคลากรประเมิน ปีละ 1 ครั้ง วิเคราะห์ผลการสำรวจโดยงานบริหารทรัพยากรบุคคล และรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปวางแผนจัดกิจกรรมและงบประมาณสำหรับบุคลากร เช่น โครงการ CommSci's Charity สร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน กิจกรรมสัมนานุเคราะห์ งานเลี้ยงส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ กิจกรรมงานเลี้ยงตามโอกาสต่างๆ (เช่น วันคล้ายวันเกิดของบุคลากร) กิจกรรมงานเลี้ยงสำหรับผู้เกษียณอายุราชการ กิจกรรมการทำบุญ 3 ศาสนา เงินรางวัลสำหรับบุคลากรดีเด่น เงินรางวัลการเผยแพร่บทความวิจัย เพื่อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสามัคคีการทำงานเป็นทีม การสานสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้บุคลากร ทั้งนี้ การประเมินด้วยการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรมที่คณะฯจัดขึ้น และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานพบว่า บุคลากรในกลุ่มงานเดียวกันนั้นมีความความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ช่วยกันคิดและแก้ปัญหาระหว่างการทำงาน ห่วงใยกันเมื่อเพื่อนร่วมงานเจ็บป่วย หรือการรับประทานอาหารเที่ยงด้วยกันในห้องพักรับประทานอาหารของคณะ และเข้าร่วมกิจกรรมที่คณะฯจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่ยังให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และแสดงความรักและผูกพันต่อคณะ ส่วนการประเมินความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน” ผ่าน Google form ประจำปี 2560 - 2565 ดังแสดงระบบการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร ในภาพที่ 5.2-1 และผลการประเมิน ดังตาราง 5.2-1



ภาพที่ 5.2-1 ระบบการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 5.2-1 ผลการประเมินปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร

ปัจจัย	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเต็ม 5.00)					
		2560	2561	2562	2563	2564	2565
ความผูกพัน	ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร	4.09	4.02	4.35	4.38	4.44	4.39
	ภาระงานและวิธีการทำงาน	3.52	4.29	3.91	4.16	3.95	3.74
	ความมั่นคงในการทำงาน	3.57	4.09	3.60	3.74	3.62	3.46
	ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.42	3.81	3.61	3.79	3.70	3.44
	การสื่อสารในองค์กร	2.72	3.47	3.62	3.61	3.30	3.03
	ค่าเฉลี่ยความผูกพัน	3.46	3.94	3.81	3.92	3.80	3.61
ความพึงพอใจ	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.75	4.41	3.90	3.84	4.31	4.24
	สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	3.62	4.19	3.82	3.49	2.70	2.69
	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	4.50	4.14	4.14	4.33	3.96
	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.41	3.79	3.45	3.61	3.80	3.36
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	3.66	4.22	3.87	3.67	3.79	3.56

5.2 ข. วัฒนธรรมองค์กร

คณะฯ กำหนดวัฒนธรรมองค์กรโดยยึดตามมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้คำว่า PSU คือ P-Professional (ความเป็นมืออาชีพ) S-Social responsibility (ความรับผิดชอบต่อสังคม) U-Unity (ความเป็นเอกภาพหนึ่งเดียว) ส่วนค่านิยมคณะฯ กำหนดขึ้นผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการระดมความคิดเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ คณะฯ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและมีส่วนร่วมในการทำงาน จึงได้มาเป็นค่านิยม 4Is Innovative ideation (คิดสร้างสรรค์), Innovative communication (สร้างนวัตกรรมการสื่อสาร), Innovative implementation (นำไปใช้อย่างสร้างสรรค์) และ Innovative influence (เกิดคุณค่าทางสังคม) คณะฯ มีการสื่อสารและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรผ่านกระบวนการ/ กิจกรรม ดังนี้ 1) แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นภายในคณะฯ ผ่านช่องทางที่ไม่เป็นทางการและเป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ และรวดเร็ว 2) ประชุมคณะกรรมการต่างๆ เช่น ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ 1 ครั้ง/ 45 วัน ประชุมสำนักงาน 1 ครั้ง/ เดือน ประชุมบุคลากร 2 ครั้ง/ ปีการศึกษา ฯลฯ 3) เห็นความสำคัญของบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียม และสนับสนุนให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อความก้าวหน้าในสายงานและความรับผิดชอบต่อ 4) จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของบุคลากรและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร มุ่งเน้นให้เกิดความสุขในการทำงาน 5) มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนที่โปร่งใส 6) บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมโครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัยเพื่อรับทราบและได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย

5.2 ค.การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2 ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

บุคลากรคณะฯปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯตามแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในแต่ละปีงบประมาณคณะฯได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อให้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้และเป็นแผนให้บุคลากรปฏิบัติงาน คณะฯใช้ระบบการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งแบ่งการประเมินเป็น 2 ส่วน คือ การปฏิบัติงานตามข้อตกลง (TOR) และระดับสมรรถนะของบุคลากร (Competency) ที่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน งานที่รับผิดชอบ และอายุงาน โดยประเมินการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง/ปี เพื่อนำผลการประเมินมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน การมอบรางวัล และยกย่องชมเชย ผ่านสื่อต่างๆของคณะฯ รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่บุคลากรยังขาดอยู่และให้บุคลากรสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนางาน และงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นไปตามแผนซึ่งทางคณะฯได้จัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมอบรม/ สัมมนา/ ประชุมวิชาการ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ กองทุนวิจัยในการสนับสนุนผลงานตีพิมพ์ งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ และการมอบเงินรางวัลแก่บุคลากรดีเด่นด้านต่างๆ เป็นต้น

5.2 ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

คณะฯมีกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผ่านกระบวนการ 1) เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความต้องการในการพัฒนาตนเองอย่างเป็นอิสระ และ 2) การวางแผนการพัฒนารายบุคคลพิจารณาจากข้อมูล Competency gap ของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะฯสนับสนุนงบประมาณพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการในวงเงินประมาณ 13,000 บาท/ คน/ปีงบประมาณ และสายอำนวยการฯ (สายสนับสนุน) ในวงเงิน 11,000 บาท/คน/ปีงบประมาณ ผ่านกระบวนการพิจารณาจากหัวหน้างานและผู้บริหารคณะฯ ในการส่งบุคลากรไปเข้าร่วมอบรม/ สัมมนา/ ประชุมวิชาการ และจัดกิจกรรมขึ้นมาเอง และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ 10,000 บาท/ คน ตลอดอายุการทำงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เหมาะสมกับการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ของคณะฯ โดยมีวิทยากรทั้งภายในและภายนอกคณะฯมาให้ความรู้ รวมถึงแผนความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคลากร ซึ่งมีระบบที่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษา 3) การเรียนรู้จากบุคลากรที่เกษียณหรือลาออก เพื่อให้การทำงานและบริการไม่ขาดช่วง หรือทำให้งานเกิดความล่าช้า กระทบต่อผู้รับบริการ การวัดผลสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรวัดจาก ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตนเอง ร้อยละของผู้ที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น นอกจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานแล้ว ในด้านผู้บริหารก็ได้มีการพัฒนา คือ เมื่อผู้บริหารชุดเดิมหมดวาระลง และมีชุดใหม่ขึ้นมาทำงาน ก็จะมีการส่งมอบงานโดยการสรุปงานต่าง ๆ ที่ทีมบริหารเดิมได้ทำต่อเนื่องเอาไว้เพื่อให้เป็นการสานต่อที่สมบูรณ์ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้บริหารชุดใหม่ได้มีโอกาสเรียนรู้จากทีมบริหารเดิมด้วย

5.2 ค(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะฯประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรผ่านรายงานการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตนเอง การสร้างนวัตกรรม และการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีหรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เป็นการนำความรู้ที่ได้

จากการพัฒนาตนเองมาพัฒนางาน ต่อยอดงาน และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในงานของตนเอง แสดงถึงการเห็นคุณค่าของงานที่ทำอยู่และความต้องการก้าวหน้าในสายงาน นำไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรและเห็นคุณค่าของตนเองที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นส่วนที่ช่วยให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน เกิดการทำงานเป็นทีม และร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ นำไปสู่การได้รับคำชมเชยและเงินรางวัล ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพัน และเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.2 ค(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ด้านบุคลากรสายวิชาการ คณะมีการสนับสนุนการพัฒนาผลงานวิชาการของบุคลากรสายวิชาการผ่านกลไกที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรผลิตผลงานวิชาการ ดังเช่น ระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย การจัดค่ายผลิตผลงานวิชาการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการวิจัยและการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ด้านบุคลากรสายสนับสนุนคณะมีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและก้าวหน้าอาชีพ ในลักษณะของการเปิดโอกาสให้อบรมเสริมองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ตามต้องการที่มีผลต่อการพัฒนางานในหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการขอตำแหน่งชำนาญการ ซึ่งในปี 2563 มีบุคลากรสายสนับสนุนของคณะ ได้ผ่านกระบวนการขอตำแหน่งชำนาญการจำนวน 3 คน ผู้รับผิดชอบงานการเงินการบัญชี งานพัสดุ และงานบริการนักศึกษา ในปี 2565 งานจัดการทรัพยากรบุคคลได้จัดกิจกรรมที่เสี่ยงให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่ยังไม่ได้รับตำแหน่งที่สูงในการผลิตผลงานเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร คณะยังไม่แนวทางการดำเนินงานในส่วนนี้ อย่างชัดเจน การดำเนินงานที่ผ่านมา จะเป็นลักษณะ การสรรหาเป็นรอบ ๆ ตามแนวทางของมหาวิทยาลัย และเนื่องจาก คณะมีขนาดองค์กรขนาดเล็ก บุคลากรภายในคณะ จึงมีโอกาที่จะทำหน้าที่ในตำแหน่งบริหารส่วนต่าง ๆ เช่น ผู้อำนวยการหลักสูตร/หัวหน้าสาขามีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน ทำให้บุคลากรได้เรียนรู้งานในด้านการบริหาร ในขณะเดียวกันก็จะเป็นเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงศักยภาพในการเป็นผู้บริหารซึ่งอาจจะหมายถึงมีโอกาสเป็นผู้บริหารในระดับสูงขึ้นในอนาคต

ตารางที่ 5.2-2 ตารางการวางแผนความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากร

กลุ่มบุคลากร	ความก้าวหน้าในอาชีพ	การสนับสนุน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ผู้บริหาร	ที่ปรึกษา/ พี่เลี้ยง ผู้บริหารรุ่นใหม่	1. เข้าร่วมอบรมการเป็นผู้นำองค์กร 2. การอบรมบุคลิกภาพ อุปนิสัยเพื่อการเป็นผู้บริหาร	ตลอดทั้งปี	1.งานบริหารทรัพยากรบุคคล
ผู้บริหารในอนาคต	ผู้บริหารระดับคณะ/ ระดับวิทยาเขต	1. อบรมผู้บริหารเบื้องต้น	ตลอดทั้งปี	
บุคลากรสายวิชาการ	1. การได้รับตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น 2. ได้รับการรับรองการประเมินสมรรถนะตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU-TPSF)	1. สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเอง 2. มีระบบสนับสนุนการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น/ ความก้าวหน้าทางอาชีพ 3.มีระบบการส่งเสริมและพัฒนาด้านการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการและด้านอื่นๆ 4. ให้รางวัล การยกย่องชมเชย	ตลอดทั้งปี	1.งานบริหารทรัพยากรบุคคล 2.งานวิจัย

กลุ่มบุคลากร	ความก้าวหน้าในอาชีพ	การสนับสนุน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	3. ได้รับรางวัลระดับมหาวิทยาลัย ระดับชาติ และระดับนานาชาติ 4. การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน 5. ได้รับพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์			
บุคลากรสายอำนวยการและวิชาการ (สายสนับสนุน)	1. การได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น 2. ได้รับรางวัลระดับมหาวิทยาลัย ระดับชาติ และระดับนานาชาติ 3. การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน 4. ได้รับพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์	1. สนับสนุนงบประมาณในการ พัฒนาตนเอง 2. มีระบบสนับสนุนการขอตำแหน่ง ที่สูงขึ้น/ ความก้าวหน้าทางอาชีพ 3. ให้รางวัล การยกย่องชมเชย	ตลอดทั้งปี	งานบริหารทรัพยากรบุคคล

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ในยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและรวดเร็วทางทีมบริหารคณะวิทยาการสื่อสารยังคงเน้นการเอาใจใส่คน ผลงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานควบคู่กันไป เพราะทุกสิ่งดังกล่าวมีผลเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันเหมือนฟันเฟืองที่ทำให้ระบบการทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

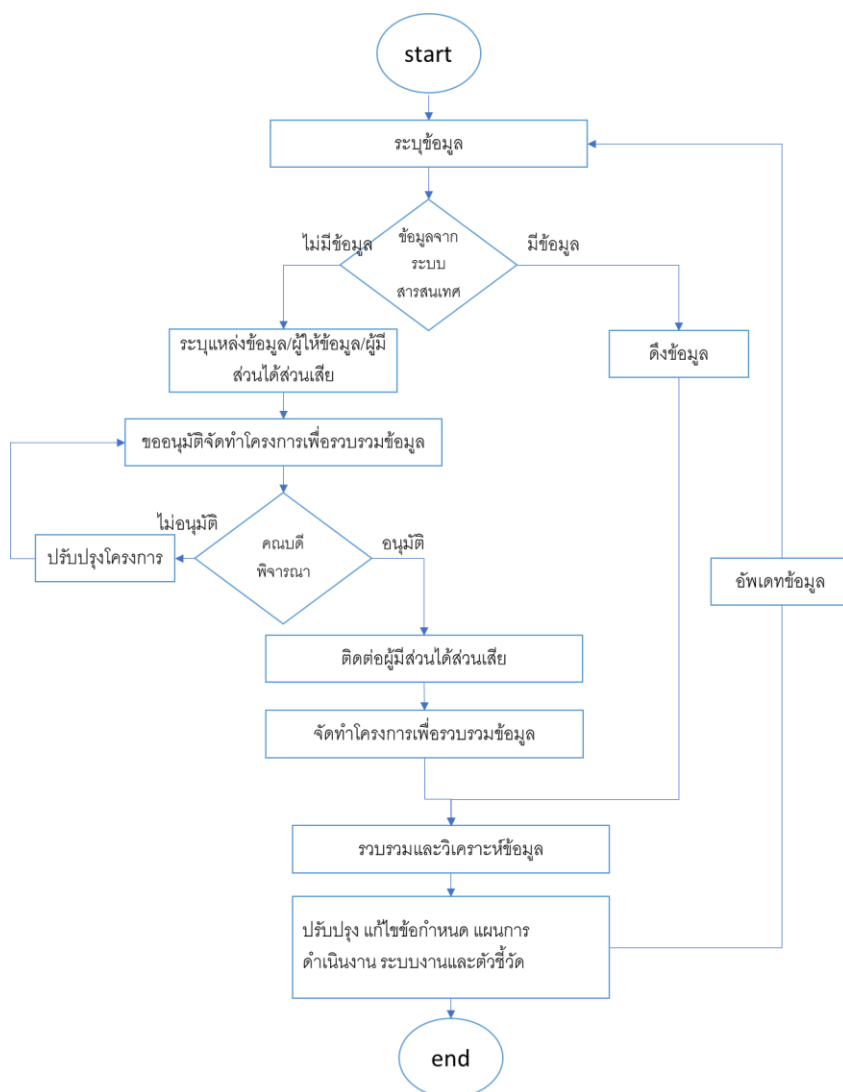
“คณะวิทยาการสื่อสารเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสื่อสารของประเทศและอาเซียน” คำกล่าวข้างต้นคือวิสัยทัศน์ของคณะวิทยาการสื่อสาร ซึ่งได้ถูกนำมาปรับใช้ในการทำงาน การประเมินและส่งเสริมงานแต่ละส่วน โดยคณะฯ ได้นำกระบวนการ PDCA มาปรับใช้ในออกแบบ ดำเนินการ ประเมินและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีรองคณบดีในแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีขั้นตอนโดยภาพรวมดังนี้

- Plan: ส่วนงานระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการรับฟังเสียง ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแผนปฏิบัติงานและระบุเป้าหมายและตัวชี้วัดในแต่ละปีงบประมาณ
- Do: ส่วนงานดำเนินการตามแผนที่ระบุ
- Check: ส่วนงานทำการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้
- Act: ส่วนงานระบุสิ่งที่ควรพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขและเข้าสู่กระบวนการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกครั้ง

6.1 ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

6.1 ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และกระบวนการทำงานของคณะเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ คณบดี รองคณบดี คณะกรรมการที่รับผิดชอบภาระงานงานต่างๆและระบบงานสนับสนุน จะมีการประชุมหารือร่วมกันในการวิเคราะห์ปัจจัยและข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับแต่ละภาระงาน ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อบังคับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อบริหารข้อกำหนดของภาระงาน 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัย และด้านการบริการวิชาการ ในแต่ละรอบปีงบประมาณ ส่วนงานต่างๆ ตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายดำเนินการจัดทำข้อกำหนดต่าง ๆ โดยมีการกระบวนการในภาพรวมดังรูป



ภาพที่ 6.1-1 กระบวนการในการดำเนินงานเพื่อจัดทำข้อกำหนดในพันธกิจต่าง ๆ

ทั้งนี้ ข้อมูลที่ส่วนงานใช้เพื่อการวิเคราะห์และจัดทำข้อกำหนดขึ้นอยู่กับส่วนงานดังตารางที่ 6.1.1

ตารางที่ 6.1.1 ข้อมูลที่ใช้สำหรับการจัดทำข้อกำหนดตามส่วนงานพันธกิจ

พันธกิจและกระบวนการ	การจัดทำข้อกำหนด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
วิชาการ 1. การพัฒนาหลักสูตร 2. การคัดเลือกนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน 3. การบริการและ สนับสนุนนักศึกษา เช่น บริการยืมคืนอุปกรณ์ ประกอบการเรียน	ศึกษามาตรฐานหลักสูตร (ตามที่ได้รับไว้ในตาราง OP-10) สำนวความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดย - หลักสูตรดำเนินการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ดำเนินการติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดเวทีรับฟังข้อเสนอแนะ - จัดเวทีรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการข้างต้นรวมทั้งผลการดำเนินงานใน รอบที่ผ่านมา ระบุเป้าหมาย ตัวชี้วัด ปรับปรุงหลักสูตร และการจัดการ เรียนการสอน	2 ครั้ง/ ปี 1 ครั้ง/ ปี	1. รองคณบดีฝ่าย วิชาการและประกัน คุณภาพ 2. รองคณบดีฝ่าย พัฒนาศึกษาและ เทคโนโลยีสารสนเทศ 3. หัวหน้าหลักสูตร
วิจัย 1. งานวิจัยหรือสร้างสรรค์	1. ศึกษามาตรฐานงานวิจัย (ตามที่ได้รับไว้ในตาราง OP-10) 2. รับฟังความต้องการ นโยบาย ศึกษาประกาศาจอทยวิจัยจากแหล่งทุน 3. รับฟังนโยบาย/กลยุทธ์/แผนในการขับเคลื่อนงานวิจัยของมหาวิทยาลัย/ วิทยาเขต		1. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและ วิเทศสัมพันธ์

พันธกิจและกระบวนการ	การจัดทำข้อกำหนด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	4. สํารวจงานวิจัยที่คณะได้รับทุน จํานกประเภททุนและโครงการวิจัย/ ระบุโครงการต่อเนื่อง 5. วิเคราะห์ข้อมูล ระบุเป้าหมาย ตัวชี้วัด และปรับปรุงแผนการดำเนินงาน		
บริการวิชาการ	1. ศึกษามาตรฐานงานบริการวิชาการ (ตามที่ได้รับไว้ใน (ตามที่ได้รับไว้ใน ในตาราง OP-10) 2. รับฟังความต้องการของแหล่งทุนที่สนับสนุนการบริการวิชาการ สํารวจความต้องการการบริการวิชาการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูล ระบุเป้าหมาย ตัวชี้วัด และปรับปรุงแผนการดำเนินงาน	1. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและ วิเทศสัมพันธ์	

ด้านวิชาการ

เพื่อให้การดำเนินงานทางด้านวิชาการเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ ทั้ง 3 หลักสูตรจึงมีการ ประเมินและปรับปรุงหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ โดยได้มีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดต่างๆ และการเก็บรวบรวมข้อมูลผลสะท้อนข้อเสนอแนะจากทั้งจากศิษย์เก่า ผู้ประกอบการ ศิษย์ปัจจุบัน รวมทั้งสถาบันคู่เทียบ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญในสายงานที่สัมพันธ์ โดยการเปิดเวทีเสวนาหรือการจัดทำโฟกัสกลุ่ม หรือการเก็บข้อมูล ข้อเสนอแนะผ่านกระบวนการนิเทศในช่วงระหว่างนักศึกษาฝึกงานหรือสหกิจ นอกจากนี้ งานวิชาการและบุคลากรในคณะยังเข้าร่วมอบรมการชี้แจงเกณฑ์การประเมินต่าง ๆ ตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา (PO-5) ที่จัดโดยองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร จากการเก็บรวบรวมข้อมูลข้างต้น งานวิชาการได้มีการจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ SWOT และการมองแนวโน้มของตลาดแรงงานในอนาคต นำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย และตรงความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน โดยในส่วนของ การคัดเลือกนักศึกษาจะมีเกณฑ์คะแนนที่ทางคณะเป็นผู้กำหนดในการรับนักศึกษา มีการสอบสัมภาษณ์ในทุกรอบการรับนักศึกษา ทั้งการรับตรง รับรวม ตลอดจนการย้ายสาขาหรือการย้ายเข้ามาของนักศึกษาต่างสาขา หรือต่างวิทยาเขตทางคณะก็มีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำในการรับนักศึกษาที่ต้องการย้ายเข้ามา โดยเกณฑ์ขั้นต่ำได้ผ่านการลงมติจากคณะกรรมการประจำคณะ และอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรนั้น ๆ ทั้งนี้ คณะยึดปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา (PO-5) พร้อมกับปรับให้เข้ากับบริบทของผู้เรียนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และมีความต่างกันในเรื่องของระดับของผู้เรียน มีการใช้ความรู้ ข้อมูล และบริบทของพื้นที่เป็นตัวเชื่อมโยงความรู้ท้องถิ่นเพื่อใช้ในวงกว้าง ทั้งระดับประเทศ และนานาชาติอีกด้วย มีกลไกในการประเมินแผนการสอน ข้อสอบ และเกรด โดยมีคณะกรรมการในการตรวจ และส่งข้อแก้ไขให้ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขข้อผิดพลาด

นอกจากนี้คณะยังรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบันถึงกระบวนการหรือ ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานวิชาการที่นักศึกษาต้องการ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการและกระบวนการต่างๆ เช่น ปัจจุบันคณะมีการจัดทำระบบบริการยืมคืนอุปกรณ์การเรียน และในปีการศึกษา 2563 มีการเริ่มต้นรับนักศึกษา ในระดับ ปวส เข้ามาร่วมโดยใช้วิธีการเทียบโอนรายวิชาด้วย นักศึกษามีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบเพื่อเทียบโอนรายวิชา ซึ่งทางคณะได้มอบหมายให้ทางหลักสูตร CIM บูรณาการกับรายวิชา independent project ทำการพัฒนาสารสนเทศระบบเทียบโอนขึ้นมาและอยู่ในช่วงระหว่างทดสอบการใช้งานระบบก่อนการใช้งานจริง

นอกจากนี้ บริบทของนักศึกษาที่มีความหลากหลายทางด้านรายได้ คณะจึงเห็นควรที่จะจัดสนับสนุน และจัดหาอุปกรณ์ให้นักศึกษายืมใช้ในการเรียน และการฝึกปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดทักษะและความเชี่ยวชาญ โดยมี

แบบฟอร์มการยื่นคืนอุปกรณ์ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติการยืมจาก อาจารย์ผู้สอน หรืออาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งยังมีกลไกในการติดตามอุปกรณ์ที่คืนล่าช้า เช่นการโทรศัพท์ตาม และการปรับค่าธรรมเนียมหากมีการคืนล่าช้าเกินกำหนด

การวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์

คณะมีคณะกรรมการบริหารงานวิจัยเพื่อให้การสนับสนุนและผลักดันให้เกิดงานวิจัย นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์และงานสร้างสรรค์ มีกลไกการตรวจสอบและการประเมินผลงาน มีทุนสนับสนุนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ และมีกลไกการติดตามผลงานที่แล้วเสร็จ โดยมีกระบวนการในการระบุข้อกำหนดและแผนงาน โดยการศึกษาความต้องการของแหล่งทุน การวิเคราะห์ข้อมูลโครงการวิจัยที่นักวิจัยมีส่วนร่วม โดยแยกเป็น โครงการที่นักวิจัยของคณะเป็นหัวหน้าโครงการ โครงการที่มีโอกาสในการต่อยอด ผลงานตีพิมพ์ของนักวิจัย ข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT analysis จะนำเข้าสู่ที่ประชุมกรรมการบริหารงานวิจัย เพื่อวางข้อกำหนด เป้าหมายในการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการรวมถึงตัวชี้วัดในแต่ละรอบงบประมาณ และดำเนินการตามแผนงานในปีงบประมาณนั้น ๆ โดยมีการ monitor อย่างสม่ำเสมอ ก่อนถึงปีงบประมาณถัดไป กรรมการบริหารงานวิจัยร่วมประเมินผลการดำเนินงานและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไขแผนงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานงานวิจัย

การบริการวิชาการ

มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ความต้องการของกลุ่มที่จะมารับบริการ ประเด็นเร่งด่วน ประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อจัดเป็นโครงการในแต่ละปี ตลอดจนมีการประชุม จัดตั้งทีมงานในการทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ โดยแต่ละโครงการเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อกลุ่มผู้รับบริการทั้งภายในคณะ ภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจน กลุ่มต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีการร้องขอให้จัดโครงการบริการต่าง ๆ ขึ้นมา ซึ่งในแต่ละโครงการจะมีการประเมินผลโครงการ และนำมาปรับใช้ในการจัดโครงการในปีงบประมาณถัดไป และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

6.1 ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

คณะได้วิเคราะห์ข้อมูลบุคลากร ทรัพยากร องค์ความรู้ของคณะ เพื่อกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของภาระงาน 3 ด้านได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการวิจัยและด้านบริการวิชาการ โดยมีกระบวนการทำงานสนับสนุน เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินงานตามภาระงาน และจัดการโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารของคณะ เช่น การสนับสนุนจากงานเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการเรียนการสอน การอบรม เป็นต้น โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบภาระงาน และกำหนดตัวชี้วัด การกำกับติดตาม เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ดังตาราง ตารางที่ 6.1-2

ตารางที่ 6.1-2 กระบวนการ และข้อกำหนด

พันธกิจ	กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
วิชาการ	การพัฒนาหลักสูตร	1. ระเบียบและมาตรฐานการศึกษา สกอ. 2. ความต้องการของผู้เรียน 3. ข้อเสนอแนะของศิษย์/บัณฑิตในหลักสูตรเก่า 4. ความต้องการของผู้ประกอบการ/ตลาด 5. แนวโน้มงานในอนาคต 6. คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในสายที่เกี่ยวข้อง
	การคัดเลือกนักศึกษา	1. คะแนนที่ผ่านตามเกณฑ์การสอบข้อเขียน

พันธกิจ	กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
		2. การสอบสัมภาษณ์ 3. ทวนโครงการพิเศษ
	การจัดการเรียนการสอน	1. สอดแทรกจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอน 2. ประยุกต์บริบทในพื้นที่กับบริบทของสังคมประเทศและนานาชาติ 3. เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning และมีการให้ Feedback จากอาจารย์ผู้สอน 4. มีการประเมินแผนการสอน ข้อสอบ และเกรดโดยคณะกรรมการ
	การสนับสนุนนักศึกษา เช่น การบริการยืมคืนอุปกรณ์ประกอบการเรียน	มีแบบฟอร์มบันทึกสำหรับการรับบริการ โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้เซ็นอนุมัติ และมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแล และการปรับค่าธรรมเนียมหากมีการคืนที่ล่าช้ากว่ากำหนด
งานวิจัยหรือสร้างสรรค์	การสนับสนุนการยื่นข้อเสนอโครงการวิจัย การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย การสนับสนุนการตีพิมพ์ ผลิตผลงาน ประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์	1. จริยธรรมวิจัย 2. ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ 3. ยุทธศาสตร์ของวิจัยของมหาวิทยาลัย 4. ระเบียบการเงิน
การบริการวิชาการ	การสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ	1. ความต้องการของชุมชน 2. ความต้องการของหน่วยงาน 3. ระเบียบการเงิน

6.1 ก(3) แนวคิดในการออกแบบ

คณะใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA ในการออกแบบปรับปรุงระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน เพื่อออกแบบภาระงานหลัก 3 ด้านของคณะ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคณะมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละภาระงานและระบบงาน ออกแบบและปรับปรุงภาระงาน มีการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลจากข้อกำหนดที่สำคัญจากตาราง ตารางที่ 6.1-2 มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบภาระงานทั้ง 3 ด้าน และคัดเลือกกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการบรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญของคณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการศึกษา คณะมีการใช้ backward design ในการออกแบบหลักสูตรโดยการระบุคุณสมบัติของบัณฑิตที่จะผลิตจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน สกอ. และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร คณะได้มีการกำหนดตัวชี้วัด กำหนด PLOs CLOs ระบุวิธีการประเมินผลเพื่อช่วยในการออกแบบหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา ในด้านการศึกษาคณะมีแนวปฏิบัติโครงการวิจัยเป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ในด้านการศึกษา คณะมีแนวปฏิบัติให้โครงการวิจัยเป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ส่วนงานด้านบริการวิชาการ คณะมุ่งเน้นให้อาจารย์และบุคลากรดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของชุมชน โดยนำกระบวนการ PDCA มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานทั้งงานวิจัยและงานบริการวิชาการโดยมีแนวคิดในการระบุกระบวนการ (work progress system) โดยการใช้ SIPOC และปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมีการออกแบบ ปรับปรุง ติดตามผลงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 6.1-3 แนวคิดในการออกแบบ

หลักสูตร	กิจกรรม/ขั้นตอน	ช่วงเวลา	การปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
หลักสูตรปริญญา บัณฑิต (backward curriculum design)	1. การสำรวจความต้องการของผู้เรียนในอนาคต	1 ครั้ง/ ปี	1. ปรับปรุงหลักสูตรทุกรูป	1. รองคณบดีฝ่าย
	2. การสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดแรงงาน ผู้ใช้บัณฑิต นักศึกษา ศิษย์เก่า ลูกค้ายิ่งเป็นไปตามบริบทของสังคม และวัฒนธรรมในท้องถิ่น	(ม.ค.) 1 ครั้ง/ ปี (มี.ค.-เม.ย.)	การปรับปรุงตามมาตรฐาน สกอ. 2. ปรับปรุงย่อยทุกๆสำหรับรายวิชาในหลักสูตรที่มีอุปสรรคหรือปัญหาในการเรียนการสอน	วิชาการและประกัน คุณภาพ 2. หัวหน้าสาขาวิชา
	3. การสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดแรงงาน ผู้ใช้บัณฑิต และนักศึกษา	1 ครั้ง/ ปี (มี.ค.-เม.ย.)	3. รับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหลักสูตร	
	4. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ผ่านการนิเทศศกศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และการนำเสนอโครงการของนักศึกษา ชั้นปีที่ 4	1 ครั้ง/ ปี (มี.ค.-เม.ย.)		
	5. สำรวจความคิดเห็นของบัณฑิต เรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร	1 ครั้ง/ ปี (พ.ค.)		
	6. การรับการประเมินคุณภาพระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA	1 ครั้ง/ ปี (ก.ค.)		
งานวิจัยหรือ สร้างสรรค์	Plan 1. ศึกษาประกาศนียบัตรจากแหล่งทุน 2. รับฟังนโยบาย/กลยุทธ์/แผนในการขับเคลื่อนงานวิจัยของมหาวิทยาลัย/วิทยาเขต 3. วางแผนการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ ประกอบด้วย การสนับสนุนการยื่นข้อเสนอโครงการวิจัย การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย การสนับสนุนการตีพิมพ์ ผลิตผลงาน ประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์	1 ครั้ง/ ปี (ต.ค.)	1. ปรับแผนงาน work process และ supporting process ให้สอดคล้องกับนโยบาย 2. รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับ action plan	1. รองคณบดีฝ่าย วิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์
งานวิจัยหรือ สร้างสรรค์	Do 1. ดำเนินการสนับสนุนการยื่นข้อเสนอโครงการวิจัย การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย การสนับสนุนการตีพิมพ์ ผลิตผลงาน ประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ Check 1. วัดและประเมินผลตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในแต่ละกระบวนการ 2. นำเสนอการบริหารงานวิจัยคณะต่อมหาวิทยาลัย/คณะ Act 1. ปรับปรุงแผนการดำเนินงานและตัวชี้วัด	1 ครั้ง/ ปี (ต.ค.)		

หลักสูตร	กิจกรรม/ขั้นตอน	ช่วงเวลา	การปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
งานบริการวิชาการ	Plan 1. เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มที่จะมารับบริการ ประเด็นเร่งด่วน ประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อจัดเป็นโครงการ 2. รับฟังข้อเสนอแนะ/สำรวจความต้องการของกลุ่มที่จะมารับบริการ เช่น จาก ผู้รับบริการพื้นที่ของคณะ Do 1. ดำเนินการให้การสนับสนุน Check 1. วัดและประเมินผลตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ Act 1. ปรับปรุงแผนการดำเนินงานและตัวชี้วัด	1 ครั้ง/ ปี (ต.ค.)		1. รองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์ 2. ผู้ปฏิบัติงานงานอาคารและสถานที่

6.1 ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1 ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

คณะวิทยาการสื่อสาร ได้นำกระบวนการเข้าสู่การปฏิบัติ โดยคณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน และผู้อำนวยการหลักสูตรไปถ่ายทอดกระบวนการแก่อาจารย์และบุคลากร พร้อมกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เชื่อมโยงกับการดำเนินงานปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เช่น หลักสูตรที่ผ่านตามเกณฑ์ สกอ. และ AUN-QA รวมทั้งความพึงพอใจของนักศึกษาในงานด้านการเรียนการสอน จำนวนทุนวิจัย และทุนสร้างสรรค์ที่ได้รับการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ เป็นต้น

ตารางที่ 6.1-4 แนวคิดในการออกแบบ

พันธกิจ	กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
วิชาการ	การพัฒนาหลักสูตร	1. ระเบียบและมาตรฐานการศึกษา สกอ. 2. ระเบียบมหาวิทยาลัย 3. ความต้องการของผู้เรียน 4. ข้อเสนอแนะของศิษย์/บัณฑิตในหลักสูตรเก่า 5. ความต้องการของผู้ประกอบการ/ตลาด 6. แนวโน้มงานในอนาคต 7. คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในสายที่เกี่ยวข้อง	1. จำนวนหลักสูตรที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน 2. จำนวนผู้เรียนที่ได้รับการร้องเรียน 3. ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. อัตราการมีงานทำ
	การคัดเลือกนักศึกษา	1. คะแนนที่ผ่านตามเกณฑ์การสอบข้อเขียน 2. การสอบสัมภาษณ์ 3. ทุนโครงการพิเศษ	1. ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของ (มาสัมภาษณ์) 2. จำนวนผู้ผ่านทุนโครงการพิเศษ
	การจัดการเรียนการสอน	1. สอดแทรกจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอน 2. ประยุกต์บริบทในพื้นที่กับบริบทของสังคมประเทศและนานาชาติ	1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตร

พันธกิจ	กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
		3. เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning และมีการให้ Feedback จากอาจารย์ผู้สอน	
		4. มีการประเมินแผนการสอน ข้อสอบ และเกรดโดยคณะกรรมการ	
	การสนับสนุนนักศึกษา เช่น การบริการยืมคืนอุปกรณ์ประกอบการเรียน	มีแบบฟอร์มบันทึกสำหรับการรับบริการ โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้เซ็นอนุมัติ และมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแล และการปรับค่าธรรมเนียมหากมีการคืนที่ล่าช้ากว่ากำหนด	1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการ
งานวิจัยหรือสร้างสรรค์	- การสนับสนุนการยื่นข้อเสนอโครงการวิจัย - การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย - การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย - การสนับสนุนการตีพิมพ์ผลิผลงานประดิษฐ์ นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์	1. จริยธรรมวิจัย 2. ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ 3. ยุทธศาสตร์ของวิจัยของมหาวิทยาลัย 4. ระเบียบการเงิน	1. จำนวนโครงการวิจัย 2. จำนวนเงินทุนวิจัย 3. จำนวนผลงานตีพิมพ์ 4. จำนวนผลงานที่จดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร 5. จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ จำนวนโครงที่ถูกร้องเรียน 6. จำนวนโครงการที่ผ่านการประเมินจริยธรรมวิจัย
การบริการวิชาการ	- การสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ	1. ความต้องการของชุมชน 2. ความต้องการของหน่วยงาน 3. ความต้องการของผู้ใช้บริการ 4. ระเบียบการเงิน	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2. จำนวนโครงการบริการวิชาการ 3. จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ได้รับงบประมาณสนับสนุน 4. จำนวนทุนสนับสนุน

6.1 ข(2) กระบวนการสนับสนุน

คณะกรรมการกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการรับผิดชอบโดยตรงของคณบดี และของรองคณบดี กระบวนการหลักรับผิดชอบโดย ผู้อำนวยการหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และ ด้านกระบวนการสนับสนุนรับผิดชอบโดย หัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนต่างๆ โดยมีกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญได้แก่ กระบวนการด้านการเงิน ด้านพัสดุ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสื่อสารองค์กร ด้านห้องปฏิบัติการ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยงานสนับสนุนทำหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะ เช่น การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การปรับปรุงห้องเรียนส่วนกลางของคณะ การสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ การสนับสนุนการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ในแต่ละกระบวนการจะมีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญเช่นกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ ตัวชี้วัดประสิทธิผลและผู้รับผิดชอบกระบวนการ ในการบริหารกระบวนการสนับสนุนรองคณบดีที่เกี่ยวข้องจะมีหน้าที่กำกับดูแลระดับนโยบายรวมทั้งการพิจารณาตัดสินใจในการพัฒนาและออกแบบระบบงานที่สำคัญร่วมกับหัวหน้าสำนักงาน ผ่านคณะกรรมการ ทำงานชุดต่างๆที่เกี่ยวข้องนอกจากนี้มีการมอบหมายให้รองคณบดี ผู้อำนวยการหลักสูตร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ทุกคนร่วมกับขับเคลื่อนพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของคณะ โดยมีการกำหนดสรรณะที่คาดหวังและจัดทำข้อตกลงภาระงานให้มีการกำกับติดตามและรายงานความก้าวหน้าต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ตามกรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการประเมินงานนั้นมาจากข้อตกลงภาระงานเชื่อมโยงกับการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

6.1 ข(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

คณะฯ ใช้ PDCA เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯตามลำดับ ทั้งนี้ในด้านกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรและการบริการของคณะภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ ได้ดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและระยะเวลาในการปรับปรุงตามมาตรฐาน สกอ. และมหาวิทยาลัย ได้แก่ การปรับปรุงหลักสูตร ที่มีการปรับปรุงในระยะเวลา 5 ปี โดยมีการดำเนินการประเมินในทุกๆปี นอกจากนี้มีการติดตามให้หลักสูตรดำเนินการตามขั้นตอนที่สำคัญในระยะเวลาที่กำหนด ได้แก่ 1) สาขาดำเนินการปรับปรุงหลักสูตร 2) ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาหลักสูตร 3) เสนอผ่านกรรมการในระดับคณะ ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการประจำคณะ คณะกรรมการระดับวิทยาเขต ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการประจำวิทยาเขตปัตตานี สภาวิทยาเขตปัตตานี ระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย และ 4) นำเสนอ สกอ.ให้ความเห็นชอบและรับรองหลักสูตร

สำหรับการวิจัยภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ คณะฯ ได้ประเมินผลการดำเนินการวิจัยและนำเสนอผลงานการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อที่ประชุมกรรมการวิจัยมหาวิทยาลัย เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากระบวนการส่งเสริมงานวิจัยตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ คณะได้เข้าร่วมรับฟังนโยบายและกลยุทธ์งานวิจัยโดยได้นำแนวทาง การจัดการกระบวนการวิจัยของมหาวิทยาลัยมาพัฒนาเพื่อจัดทำกระบวนการวิจัยที่สอดคล้องกับบริบท ความเชี่ยวชาญและศักยภาพของคณะฯ

ด้านการบริการวิชาการ คณะกรรมการดำเนินงานได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดโครงการการนำความรู้ของคณะไปเผยแพร่แก่ชุมชนทั้งในเรื่องของการสื่อสารเพื่อความเข้าใจการใช้และพัฒนาเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ การออกแบบเพื่อยกระดับและเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าชุมชน

6.1 ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน

คณะฯ จัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ โดยสำรวจความต้องการด้านพัสดุ/ครุภัณฑ์ จากแผนปฏิบัติงานมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ โดยพัสดุครุภัณฑ์ที่ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆ ได้แก่ อุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ รวมทั้งงานด้านพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในสำนักงาน โดยมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ โดยคณบดี เป็นผู้กำกับดูแลตามกระบวนการ คณะฯได้กำหนดตัวชี้วัด ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ได้แก่ คุณภาพตามต้องการ ราคา การส่งมอบตามเวลาที่กำหนด การดูแลหลังขาย โดยใช้ระบบสารสนเทศ ที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล กรณีผู้ส่งมอบไม่ดำเนินการตามสัญญาจ้างที่กำหนดไว้ คณะฯ ได้ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่งมอบ และจะไม่ได้รับการว่าจ้างในครั้งต่อไป

ตารางที่ 6.1-5 ตารางห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/ กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	การควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความต้องการ ของผู้ใช้	เพื่อกำหนด คุณสมบัติของพัสดุ ตามความต้องการใช้ งานของบุคลากร และส่วนงาน	สำรวจและ กำหนดคุณสมบัติ ของพัสดุตาม ความต้องการ	ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการพัสดุพศ 2561 และที่แก้ไข เพิ่มเติม	ทุกรายการ	มีกรรมการตรวจรับ และมีการรายงานผล ทุกรายการ	งานพัสดุ/งาน เทคโนโลยี สารสนเทศ
การคัดเลือก	คัดเลือก ผู้รับจัดหา ที่มีความเชี่ยวชาญ ในพัสดุ	เชิญผู้รับจัดหา เสนอราคา		ทุกรายการ	รายงานผลการ คัดเลือก	งานพัสดุ
การจัดซื้อ	จัดซื้อวัสดุที่มี คุณภาพตรงตาม ความต้องการของ ผู้ใช้ตามระยะ กำหนดเวลา	ตกลงราคา		ทุกรายการ	รายงานผลการ จัดหา	งานพัสดุ
การจัดส่ง และการรับ มอบ	ส่งมอบพัสดุถูกต้อง ครบถ้วนตาม ข้อกำหนดของ สัญญาและข้อตกลง	กำหนดระยะเวลา ของการส่งมอบ พัสดุให้ชัดเจน	ใบสั่งซื้อสั่งจ้าง สัญญาซื้อสัญญา จ้าง	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจ รับ	งานพัสดุ
การจัดส่ง และการรับ มอบ	รับมอบพัสดุตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องครบถ้วน ตามข้อตกลงของ สัญญา	คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุ ทำ การตรวจรับ	รายละเอียด คุณสมบัติของ พัสดุที่จัดซื้อจัด จ้าง	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจ รับพัสดุ	คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุ
การเก็บและ บำรุงรักษา	จัดเก็บบำรุงรักษาให้ เป็นหมวดหมู่ เรียบร้อย	บันทึกรายการ จำนวนและ รายละเอียดของ พัสดุ ลงหมายเลขกำกับ ทะเบียน ของ พัสดุ		ทุกรายการ	รายงานทะเบียน พัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การแจ้งซ่อม	ซ่อมแซมและ บำรุงรักษาพัสดุ ที่ 3 ารใช้งานได้	บุคลากร เข้าสู่ ระบบเพื่อทำการ แจ้งซ่อม	ระบบแจ้งซ่อม ของคณะ	ทุกรายการที่มี การบันทึกแจ้ง ซ่อม	สรุปรายงานผลการ แจ้งซ่อม	เจ้าหน้าที่
การเบิกจ่าย	การเบิกจ่ายวัสดุ ให้ เป็นไปอย่างถูกต้อง และสะดวกรวดเร็ว	สาขาวิชาหรือ บุคลากร ทำการ ขอเบิกวัสดุผ่าน ระบบ	ระบบคลังพัสดุ (intranet)	ทุกรายการ	สรุปรายงานผลการ เบิกจ่ายวัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ

6.1 ง การจัดการนวัตกรรม

คณะได้นำโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ได้จากกระบวนการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ทั้ง 5 ประการนำมาใช้ในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ 1. โลกก้าวเข้าสู่ยุค Digital Transformation 2. รัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจยั่งยืนและความมั่นคงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างเร่งด่วน 3. การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจที่มุ่งสู่การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) 4. รัฐบาลขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรมด้วย BCG Economic Model 5. ปัจจัยภายนอก ตลาด การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เป็นโอกาสที่หนุนเสริมพันธกิจของคณะให้มีประสิทธิภาพขึ้น โดยคณะดำเนินการเพื่อสร้างความได้เปรียบผ่านภาระงานทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา คณะสามารถปรับใช้เรื่อง Digital Transformation ทั้งสามหลักสูตรของคณะได้โดยทันทีเนื่องจากทั้งสามหลักสูตรเป็นหลักสูตรที่ตอบสนองในเรื่องดังกล่าวโดยตรง ด้านการวิจัยคณะสามารถใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ทั้งเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจยั่งยืนและความมั่นคงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ BCG Economic Model ในการเสนอโครงการวิจัยจากแหล่งทุนต่างๆ และการบริหารจัดการสำนักงานด้วยหลักการ Green Faculty

คณะฯ ให้ความสำคัญของการจัดการนวัตกรรมทางการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ โดยมอบหมายและสื่อสารให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ และรองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ผู้อำนวยการหลักสูตร คณาจารย์ นำไปออกแบบการพัฒนาวัตกรรมการเรียนการสอนการวิจัยและบริการวิชาการ ที่กำหนดไว้ใน มคอ. 2 3 และ 4 ในรายวิชาต่าง ๆ การวิจัย และการบริการวิชาการ คณะมีการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำโครงการพัฒนางานโดยกำหนดไว้เป็นงานเชิงพัฒนาในข้อตกลงภาระงาน

คณะฯ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์เพื่อเป็นการ ชื่นชมเกื้อหนุนทรัพย์สินทางปัญญาของผลงานที่สร้างสรรค์โดยบุคลากรในคณะวิทยาการสื่อสาร โดยได้รับความอนุเคราะห์จากอุทยานวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มาให้อบรม นอกจากนี้คณะฯ ยังส่งเสริมให้ บุคลากรนำผลงานการวิจัยไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการ เผยแพร่ผลงานวิจัย ในวารสารต่างๆไม่ว่าจะเป็นระดับชาติหรือนานาชาติ โดยมีการสนับสนุนให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานตีพิมพ์และส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรในการผลิตผลงานวิชาการ เช่นการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการผลิตผลงานวิชาการ(หนังสือ) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2 ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

การบริหารจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการต่างๆ คณะมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานตามภาระงานของแต่ละฝ่าย มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนบริหารจัดการ ความเสี่ยง และการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตามรอบเวลาที่กำหนดเช่น ในทุกเดือน ทุกไตรมาส และทุกสิ้นปีงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านงบประมาณและการเงินที่จะมีการรายงานทุกครั้งที่มีการประชุมกรรมการประจำคณะ นอกจากนี้ คณะใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการและติดตามขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ มีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจคณะ โดยการพิจารณางบประมาณและติดตามงบประมาณโดยคณบดี ทีมบริหารและหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านงบประมาณ โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้เหมาะสมกับแผนงาน มีการติดตาม ควบคุม กำกับเพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการปรับแผนการใช้งบประมาณในกรณีเร่งด่วน 2) ด้านการวิจัย กำกับดูแลความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลของการใช้

งบประมาณโดยรองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการผ่านที่ประชุมคณะกรรมการวิจัยและบริการวิชาการคณะ 3) ด้านการศึกษา ได้มีกระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดจากการทำงาน เช่น การเพิ่มช่องทางกระบวนการให้บริการการศึกษาและการประสานงานกับนักศึกษา/อาจารย์/ผู้เกี่ยวข้อง ทางออนไลน์ การปรับปรุงกระบวนการรับเข้าและจัดสอบสัมภาษณ์นักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4)ด้านการบริการวิชาการ ได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนและรายได้ เปรียบเทียบกับแผนการจัดบริการวิชาการ นอกจากนี้สร้างความพึงพอใจ ความต้องการและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับการจัดบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีการควบคุมคุณภาพภายในและภายนอก มีการทบทวนกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ กำหนดวันเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้คณะมีกระบวนการควบคุมต้นทุนด้านพลังงานด้วยการนำเสนอข้อมูลการใช้พลังงานในแต่ละเดือนให้บุคลากรได้รับทราบและให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงาน

ประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ ที่ดำเนินการภายในคณะจะมีทีมงานบริหารฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนฝ่ายงานมาคอยกำกับดูแลเสนอแนะและแก้ไข มีการวางแผนการทำงานและตรวจสอบผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีกลไกการรายงานให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูล ตลอดจนในเรื่องการบริหารงบประมาณที่นำโดยคณบดี มีการสื่อสารภาวะเรื่องงบประมาณและการจัดสรรรายได้ไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในคณะ มีแนวทางการใช้และแก้ไขที่ชัดเจน โดย การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประสิทธิผลคณะมีกลไกการทำงานดังนี้

1. วางแผนพัฒนาคณะ ตลอดจนแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดแนวทาง นโยบายการทำงาน ตลอดจนแผนปฏิบัติของแต่ละฝ่ายเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะ มีแผนคณะ แผนปฏิบัติการ ตลอดจนวาระการประชุมที่สามารถตรวจสอบได้
2. การจัดตั้งทีมบริหารงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของงาน และการติดตามผลของงานนั้น ในแต่ละฝ่ายจะมีวาระการประชุมต่าง ๆ และมีการบันทึกวาระการประชุม
3. มีการประเมินบุคลากรในแง่ประสิทธิภาพของคน และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบ โดยมีการรับการประเมินจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน อีกทั้งมีช่องทางในการนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมหากไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน มีระบบสารสนเทศที่เป็นช่องทางในการประเมินที่ชัดเจน
4. การประชุมผู้บริหารทุกสัปดาห์เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ การแก้ปัญหาในระหว่างการทำงานนั้น ทั้งในเรื่องงบประมาณ นักศึกษา งานวิจัย งานวิชาการ เนื่องจากมีปัจจัยต่าง ๆ จากภายนอกและภายในคณะที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นอกเหนือจากแผนงานที่วางไว้ การประชุมจึงเป็นทางที่ช่วยให้แผนงานนั้นเกิดความยืดหยุ่นอันจะนำไปสู่ความสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงาน
5. การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน ทางคณะมีเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบอุปกรณ์และบำรุงรักษา เพื่อให้อุปกรณ์นั้นยังคงใช้งานได้ตามศักยภาพเท่าที่จะเป็นไปได้ มีบันทึกการแจ้งซ่อมหากพบข้อผิดพลาดของอุปกรณ์การทำงาน อีกทั้งการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และการบำรุงรักษายังเป็นส่วนหนึ่งของการลดงบประมาณในการจัดซื้อ และการเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดได้ อีกทั้ง คณะยังมีกลไกการรักษาความปลอดภัยพื้นฐาน เช่น ถังดับเพลิง ยามรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด การสแกนลายนิ้วมือก่อนขึ้นตึกในยามวิกาล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6. การลงทุนในเรื่องของเทคโนโลยี ความรู้ และนวัตกรรมต่าง ๆ คณะมีทีมงานบริหารคณะพิจารณาประเด็นต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในคณะ นำเสนอโครงการ หรือรายงานนวัตกรรมเพื่อการพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงผลประโยชน์และความคุ้มค่าต่อคณะที่จะได้รับทั้งในปัจจุบันและอนาคต

7. คณะมีการคาดเดาแนวโน้มความต้องการของสังคม และตลาดแรงงานโดยการลงพื้นที่ การสำรวจข้อมูลและการสอบถามจากส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่คณะจะสามารถคาดเดาสภาพการณ์และความต้องการของตลาดในอนาคต ซึ่งต้องวางรากฐานจากการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้จากวัสดุ อุปกรณ์ที่มีการจัดซื้อหรือจัดเช่าซื้อภายในคณะที่รองรับจากปัจจุบันถึงอนาคต (แต่มีรอบการปรับเปลี่ยนตามวาระ) และหลักสูตรที่ทันสมัยของคณะ

8. การพิจารณาการจัดซื้อ จัดโครงการ คณะจะมีวาระการประชุมเพื่อพิจารณาในเรื่องของการจัดซื้อ จัดจ้าง อุปกรณ์ โครงการต่าง ๆ ตลอดจนการคัดเลือกกว่าจ้างบุคคลโดยมีทีมงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะเป็นผู้ดูแล อีกทั้งยังมีช่องทางอื่นที่ยืดหยุ่น หากนวัตกรรม เทคโนโลยีนั้นมีความเร่งด่วนที่จำเป็นต้องใช้ ทางผู้บริหารจะจัดวาระประชุมเพื่อหาทางแก้ปัญหาอย่างทันที่

6.2 ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

คณะมีการป้องกัน การตรวจสอบ และการกักกัน ของข้อมูล ต่างๆ โดยใช้ระบบที่คณะจัดทำขึ้นและเชื่อมโยงกับระบบของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ระบบข้อมูลต่างๆในเว็บไซต์ของคณะ โดยมีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ของคณะเป็นผู้ดูแลและคอยระวังรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ร่วมด้วย นอกจากนี้มีการดูแลการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติสม่ำเสมอ โดยมีการติดตั้งเครื่องสำรองไฟให้กับ Server และหากเกิดปัญหาสามารถนำกลับมาใช้ได้ปกติ มีการสำรวจการใช้งานของเครื่องสำรองไฟ และติดตั้งเครื่องสำรองไฟให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องร่วมด้วย

6.2 ค การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.2 ค(1) ความปลอดภัย

คณะดีให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร นักศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายอาคารสถานที่รับผิดชอบดำเนินการสถานที่ทำงานปลอดภัย และเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน โดยการจัดให้มีระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร และนักศึกษาตั้งแต่ การให้ความรู้เรื่อง การป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร การป้องกันเรื่องสุขภาพสำหรับคณาจารย์และขณะสอนเมื่อเกิดโรคระบาดร้ายแรง (สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19) โดยปฏิบัติตามมาตรการของมหาวิทยาลัยและภาครัฐ ตลอดจนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรและนักศึกษา สำหรับการรักษาความปลอดภัยโดยเบื้องต้นมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานตรวจตรา และดูแลอาคาร รวมทั้งมีการดำเนินการในการติดตั้งกล้องวงจรปิด และด้านการซ่อมแซม มีระบบแจ้งซ่อมออนไลน์เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์ได้ทันเวลาและสามารถใช้งานได้อย่างปกติ

6.2 ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

คณะได้เตรียมความพร้อมในเรื่องของระบบต่างๆโดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินการต่างๆ กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานและการให้บริการด้านความปลอดภัย โดยมีแนวทางและกลยุทธ์ในการดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 6.1-6 กลยุทธ์และแนวทางในการให้บริการ

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางความต่อเนื่องในการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	1. สรรหาและเตรียมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองให้กับผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน 2. กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านความปลอดภัย หรือด้านสุขภาพ	1. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและ - เทคโนโลยีสารสนเทศ
เครื่องมือและอุปกรณ์	1. จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต 2. ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมหรือเช่าช่วงเครื่องมือ และอุปกรณ์ 3. ดำเนินการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพิเศษ	1. คณบดี
ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	1. ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย เพื่อจัดเตรียมและให้มีระบบงาน เทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศสำรอง 2. ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อนแล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ 3. จัดหาพื้นที่บนระบบ Cloud หรือ Server ของหน่วยงาน เพื่อให้ เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและสามารถปฏิบัติงานนอกสำนักงานได้	1. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและ - เทคโนโลยีสารสนเทศ
บุคลากร	1. กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองทำงานทดแทนกันได้ในสภาวะวิกฤต 2. กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงาน ชั่วคราวจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือส่วนกลาง	1. คณบดี 2. หัวหน้าสำนักงาน - บริหารคณะ
ลูกค้าผู้ให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้ บริการได้ในสภาวะวิกฤต	1. คณบดี

ข้อมูลตัวชี้วัดในผลลัพธ์องค์กรในหมวด 7 ตามเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2565

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
ร้อยละของบัณฑิตมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	92.59	64.44	51.06	55.47	NA	NA	80.00	เพิ่มขึ้น
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนที่บัณฑิตได้รับ	13,972.89	14,434.30	12,327.78	14,486.29	NA	NA	15,000	เพิ่มขึ้น
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการของคณะ	3.57	3.71	3.75	3.60	3.77	3.37	4.00	ลดลง
ร้อยละผลงานวิจัยของนักศึกษาในระดับที่ได้รับการนำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับชาติต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	0	0.76	0	5.18	5.70	0	3.00	เพิ่มขึ้น
จำนวนผลงานนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับภูมิภาคและระดับชาติ	3	3	2	2	0	4	3	เพิ่มขึ้น

หมายเหตุ ข้อมูลร้อยละของบัณฑิตมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี และค่าเฉลี่ยเงินเดือนที่บัณฑิตได้รับ ยังไม่มีข้อมูลของบัณฑิตที่จบการศึกษา เนื่องจากอยู่ระหว่างที่มหาวิทยาลัยกำลังรวบรวมข้อมูลหลังจากบัณฑิตรับพระราชทานปริญญาบัตร

ผลลัพธ์ด้านการวิจัย

ตารางที่ 7.1-2 ผลสัมฤทธิ์ด้านการวิจัย

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกต่ออาจารย์ปฏิบัติงานจริง (แสนบาท/คน)	0.2364	0.0955	0.1686	0.4469	1.1624	0.9651	1.0000	ลดลง
สัดส่วนของจำนวนงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	0.03	0.52	0.14	0.48	0.14	0.36	1.00	เพิ่มขึ้น

ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ

ตารางที่ 7.1-3 ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการวิชาการ

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
งบประมาณที่ใช้ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม (ล้านบาท)	0.2830	0.5330	1.472	0	0	0.055	1.5	เพิ่มขึ้น
จำนวนรายได้จากโครงการบริการวิชาการ (บาท)	41,836	7,831	86,661	173,800	40,007	1,950	100,000	ลดลง
โครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตหรือพัฒนาชุมชน	4	9	3	0	1	2	6	เพิ่มขึ้น
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดโครงการบริการวิชาการ	4.59	4.66	4.50	4.51	4.49	4.29	4.00	ลดลง

7.1 ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

7.1 ข.(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการ

ตารางที่ 7.1-4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการจัดการศึกษา

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
ร้อยละของนักเรียนระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษา ภายในระยะเวลาที่กำหนด	83.85	74.83	91.06	74.82	80.26	76.99	80.00	ลดลง
จำนวนปีเฉลี่ยในการจบการศึกษา	4.18	4.25	4.10	NA	NA	NA	4.00	ลดลง
ร้อยละโครงการพัฒนานักศึกษาที่ดำเนินการตามแผน	50.00	91.66	81.82	45.45	20.00	86.67	80.00	เพิ่มขึ้น
ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ (ตามรหัสนักศึกษา)	100.00	100.00	100.00	89.81	73.50	5.71	100.00	ลดลง
ร้อยละของนักศึกษาที่ทำกิจกรรมต่างประเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	1.43	1.32	0	0	0	0	3.00	เท่าเดิม
ร้อยละของนักศึกษาที่ไปแลกเปลี่ยนต่างประเทศ 1 ภาคการศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	0.48	0.57	0.39	0	0	0	3.00	เท่าเดิม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย

ตารางที่ 7.1-5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการวิจัย

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและ ภายนอกต่ออาจารย์ปฏิบัติงานจริง (แสนบาท/คน)	0.2364	0.0955	0.1686	0.4469	1.1624	0.9651	1.0000	ลดลง
สัดส่วนของจำนวนงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและ นานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	0.03	0.52	0.14	0.48	0.14	0.39	1.00	เพิ่มขึ้น

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการ ด้านการบริการวิชาการ

ตารางที่ 7.1-6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการด้านการบริการวิชาการ

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ร่วมมือกับ ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงาน เอกชน	1	1	1	2	4	4	3	เท่าเดิม
จำนวนโครงการบริการวิชาการ	2	2	2	1	4	6	3	เพิ่มขึ้น
จำนวนรายได้จากโครงการบริการวิชาการ	41,836	7,831	86,661	173,800	40,007	1,056,950	170,000	เพิ่มขึ้น
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการบริการวิชาการ	4.59	4.66	4.50	4.51	4.49	4.29	4.51	ลดลง

7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1-7 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
จำนวนกิจกรรม/โครงการเตรียมความพร้อม รับภาวะฉุกเฉินเบื้องต้น	0	1	0	0	0	0	2	เท่าเดิม
จำนวนครั้งในการตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง	2	2	2	2	2	2	2	เท่าเดิม
ระยะเวลาที่แก้ไขได้หรือแจ้งปัญหาเมื่อเกิด ปัญหากับระบบเครือข่าย	60 นาที	45 นาที	45 นาที	45 นาที	45 นาที	45 นาที	<=30 นาที	เท่าเดิม
จำนวนอุบัติเหตุและเหตุการณ์ความไม่ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดขึ้นภายใน คณะฯ	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตารางที่ 7.1-8 ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ร้อยละหลักสูตรที่มีการส่งนักศึกษาฝึกสหกิจ ศึกษา	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	เท่าเดิม
ร้อยละนักศึกษาที่ไปสหกิจศึกษาต่อจำนวน นักศึกษาในชั้นปีที่ 4 ทั้งหมด	66.67	57.41	48.20	89.90	90.77	70.54	100.00	ลดลง
ร้อยละนักศึกษาที่ไปสหกิจศึกษาต่างประเทศ ต่อจำนวนนักศึกษาที่ไปฝึกสหกิจทั้งหมด	2.22	1.85	0	0	0	0	3.00	เท่าเดิม
ร้อยละของนักศึกษาที่ไปทำกิจกรรม ณ ต่างประเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	1.43	1.32	0	0	0	0	3.00	เท่าเดิม
จำนวนครั้งที่ผู้ส่งมอบจัดส่งวัสดุครุภัณฑ์ ที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญา	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
ร้อยละของผู้ส่งมอบจัดส่งวัสดุและครุภัณฑ์ ไม่ตรงตามเงื่อนไขและข้อตกลง	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

ตารางที่ 7.1-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

ตัววัด	2559	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563	ผลลัพธ์เทียบ กับปีที่ผ่านมา
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.24	4.30	4.48	4.56	4.61	4.00	เพิ่มขึ้น
2. ด้านทักษะความรู้ ความสามารถ	3.94	4.04	4.40	4.42	4.40	4.00	ลดลง
3. ด้านทักษะทางปัญญา	3.73	3.79	4.32	4.08	4.14	4.00	เพิ่มขึ้น
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.91	3.98	4.37	4.43	4.43	4.00	เท่าเดิม
5. ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้ เทคโนโลยี	3.79	3.86	4.24	4.26	4.26	4.00	เท่าเดิม

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2ก-1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ผู้เรียน								
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ สาขาวิชาเมื่อได้เข้ามาศึกษา	N/A	3.54	3.46	3.73	3.68	3.48	4.00	ลดลง

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการของ คณะ	3.57	3.71	3.75	3.60	3.77	3.37	4.00	ลดลง
ค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้เรียน	NA	3.58	3.57	3.71	3.25	3.32	4.00	เพิ่มขึ้น
ผู้ใช้บัณฑิต								
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ตามรุ่นปีการศึกษา)	3.99	4.36	4.35	4.37	NA	NA	4.00	เพิ่มขึ้น
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ บริการวิชาการ	4.59	4.66	4.50	4.51	4.49	4.29	4.50	ลดลง

หมายเหตุ มหาวิทยาลัยยังไม่ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2564

ตารางที่ 7.2ก-2 หน่วยงานที่ให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง ปีงบประมาณ.2560-2565

ปีงบประมาณ	2560	2561	2562	2563	2564	2565	รวมจำนวน ปีที่ได้รับทุน (2560-2565)
กสทช	1						1 ปี
Thai Health Promotion Foundation	5						1 ปี
The Asia Foundation	2						1 ปี
The Thailand Research Fund	1	1					2 ปี
National Science and Technology Development Agency		2					1 ปี
National Research Council of Thailand (NRCT)			1				1 ปี
HALAL INSTITUTE			1				1 ปี
PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY							
Prince of songkla University Research Fund	2	1	1				3 ปี
Faculty of Communication Sciences Reseach Fund	5		1				2 ปี
Agricultural Research Development Agency (Public Organization)			1				1 ปี
Program Management Unit on Area Based Development (PMU A)				1			1 ปี
Program Management Unit on Competitiveness				1			1 ปี
Thailand Science Research and Innovation (TSRI)					3		1 ปี
King Prajadhipok's Institute	1	1	1		1		4 ปี
Fundamental Fund : FF						2	1 ปี
National Research Council of Thailand (NRCT)	1		5	5	1	4	5 ปี

ปีงบประมาณ	2560	2561	2562	2563	2564	2565	รวมจำนวน ปีที่ได้รับทุน (2560-2565)
PSU, Pattani Camus Research Fund			1	2	1	1	4 ปี

7.2 ข. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2-2 ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้เรียนต่อคณะ	NA	3.58	3.57	3.71	3.25	3.32	4.00	เพิ่มขึ้น
ร้อยละของแหล่งทุนวิจัยที่ให้ทุนซ้ำ	0.00	33.33	25.00	33.33	100.00	100.00	50.00	เพิ่มขึ้น

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก.(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตารางที่ 7.3-1 ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและชีตความสามารถ

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ร้อยละของอาจารย์และบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาตนเอง	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	เท่าเดิม
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรง ตำแหน่งสูงขึ้น	0	0	0	0	2	0	2	ลดลง
ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอก	39.28	44.44	48.15	50.00	60.71	61.29	80.00	เพิ่มขึ้น
ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทาง วิชาการ	32.14	33.33	37.04	35.71	39.26	35.48	80.00	ลดลง
สัดส่วนของบุคลากรสายวิชาการต่อ บุคลากรสายสนับสนุน (รวมแม่บ้าน 2 คน และรปภ. 2 คน)	1: 1.03	1: 0.88	1: 0.88	1: 0.82	1: 0.79	1: 0.77	1: 0.50	ลดลง
ร้อยละของบุคลากรสายอำนวยการฯ (สายสนับสนุน) ที่สอบผ่านภาษาอังกฤษ	NA	NA	NA	25.00	100.00	100.00	100.00	เท่าเดิม

หมายเหตุ ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทางวิชาการผลลัพธ์ลดลงเนื่องจากคณะฯรับอาจารย์ใหม่จำนวน 3 คน

ซึ่งอาจารย์ยังไม่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ

7.3 ก(2) บรรยาการการทำงาน

ตารางที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ด้านบรรยาการการทำงาน

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
อุบัติเหตุและเหตุการณ์อันตรายที่เกิดขึ้น ระหว่างการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อ สภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	4.50	4.14	4.14	4.33	3.96	4.00	ลดลง

7.3 ก(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 7.3-3 ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการ ปฏิบัติงานในคณะ	3.66	4.22	3.87	3.67	3.79	3.56	4.00	ลดลง
ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของบุคลากร	3.46	3.94	3.81	3.92	3.80	3.61	4.00	ลดลง
จำนวนบุคลากรใหม่ที่ลาออกภายใน 1 ปี	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.3 ก(4) การพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก(4)-1 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร

ตารางที่ 7.3-4 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการ ปฏิบัติงานในคณะ	3.66	4.22	3.87	3.67	3.79	3.56	4.00	ลดลง
ความพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากรและ การสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน	3.42	3.88	3.61	3.79	3.70	3.44	4.00	ลดลง
ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของบุคลากร	3.46	3.94	3.81	3.92	3.80	3.61	4.00	ลดลง
จำนวนบุคลากรใหม่ที่ลาออกภายใน 1 ปี	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

7.4 ก.(1) การนำองค์กร

ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรด้านการสื่อสารในองค์กร	2.72	3.31	3.62	3.61	3.30	3.03	4.00	ลดลง
ค่าเฉลี่ยการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี	3.05	3.60	3.92	3.82	NA	NA	4.00	NA
จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนข้อร้องเรียนของนักศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.4 ก.(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กร

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ค่าเฉลี่ยการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี	3.05	3.60	3.92	3.82	NA	NA	4.00	NA
ร้อยละจำนวนความเสี่ยงที่ควบคุมได้ ปีงบประมาณ. 2564-2565	NA	NA	NA	NA	91.67	100.00	100.00	เพิ่มขึ้น

7.4 ก.(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
ร้อยละหลักสูตรที่มีผ่านการประเมินตามเกณฑ์สกอ.	100	100	100	100	100	100	100	เท่าเดิม
ร้อยละหลักสูตรที่มีผ่านการประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA	3	3	3	3	3	3	3	เท่าเดิม
ร้อยละหลักสูตรที่มีผ่านการประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA ระดับอาเซียน	0	0	0	0	1	0	0	ลดลง
จำนวนบุคลากรที่ทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณด้านการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
จำนวนข้อบกพร่องจากหน่วยตรวจสอบ ภายใน	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนข้อบกพร่องจากสำนักงานตรวจเงิน แผ่นดิน	0	0	1	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.4 ก.(4) จริยธรรม

ตารางที่ 7.4-4 ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของ ผู้บริหาร	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของ คณาจารย์	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของสาย สนับสนุน	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม

7.4 ก(5) สังคม

ตารางที่ 7.4-5 ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชน

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	เท่าเดิม
จำนวนกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มุ่งช่วยเหลือ สังคมหรือชุมชน	5	5	2	4	1	5	3	เพิ่มขึ้น
จำนวนโครงการวิจัยที่เน้นการแก้ปัญหา หรือพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ	13	6	2	5	5	7	9	เพิ่มขึ้น
โครงการบริการวิชาการที่ช่วยยกระดับผลิตหรือ พัฒนาชุมชน	4	9	3	0	1	2	6	เพิ่มขึ้น
จำนวนกิจกรรมตามยุทธศาสตร์คณะที่มุ่ง ช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน	1	1	1	2	2	2	2	เท่าเดิม
ปริมาณขยะที่ได้รับการ re-cycle ภายใน คณะ (กิโกรัม)	238	221.3	659.5	190.5	135	413.5	200	เพิ่มขึ้น

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปีที่ ผ่านมา
อัตราการใช้ทรัพยากรไฟฟ้า (kw/h)	308,370	247,840	217,400	141,260	101,100	140,060	ลดลง ร้อยละ 2 เทียบกับ ปีที่ผ่านมา	เพิ่มขึ้น
อัตราการใช้ทรัพยากรกระดาษ (กิโลกรัม)	NA	NA	NA	235.76	240.02	216.09	ลดลง ร้อยละ 2 เทียบกับ ปีที่ผ่านมา	ลดลง
อัตราการใช้ทรัพยากรน้ำประปา (ลบ.ม.)	NA	NA	NA	1,781	981	1,438	ลดลง ร้อยละ 2 เทียบกับ ปีที่ผ่านมา	เพิ่มขึ้น
ปริมาณของเสีย (ฝังกลบขยะ) (กิโลกรัม)	NA	NA	NA	1348	942	736	ลดลง ร้อยละ 2 เทียบกับ ปีที่ผ่านมา	ลดลง

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์

7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด

7.5 ก(1) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน

ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับ ปีที่ผ่าน มา
รายรับงบประมาณเงินรายได้ประจำปี (ล้านบาท)	10.4423	9.9952	11.0770	10.5063	5.6061	7.1693	11.0000	เพิ่มขึ้น
รายได้จากการลงทุน การบริหารจัดการ ทรัพย์สิน (ล้านบาท)	0.4604	0.7827	1.1670	1.0810	0.3109	0.2623	1.2000	ลดลง
เงินสะสมกองทุนวิจัยคณะ (ล้านบาท)	2.3074	1.9358	1.8948	2.0517	1.9788	1.7243	2.0000	ลดลง
งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสาย วิชาการต่อคน (บาท)	4,265.90	4,959.63	9,500.63	2,540.27	761.26	3,773.87	7,000	เพิ่มขึ้น
งบประมาณเฉลี่ยพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน (บาท)	15,343.5	9,119.15	3,287.19	1,053.35	119.55	2,840.06	4,000	เพิ่มขึ้น
	0							

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับ ปีที่ผ่านมา
งบประมาณที่ใช้พัฒนานักศึกษา (บาท/คนปี)	1,914.65	2,018.70	1,518.26	2,717.86	720.79	1,609.51	2,000	เพิ่มขึ้น
งบประมาณที่ใช้ในการให้บริการวิชาการ แก่สังคม (หน่วย: ล้านบาท)	0.2830	0.5330	1.4720	0	0	0	1.5000	เท่าเดิม
เงินสนับสนุนวิจัยจากภายในและ ภายนอก (หน่วย: ล้านบาท)	2.3642	0.9550	1.6860	4.4698	3.1386	3.1851	2.0000	เพิ่มขึ้น
งบประมาณที่ใช้จ่ายทรัพยากรไฟฟ้า	925,110	743,520	869,360	565,040	404,400	560,240	ลดลง ร้อยละ 2 เทียบกับ ปีที่ผ่านมา	เพิ่มขึ้น

7.5 ก(2) ผลการดำเนินงานด้านการตลาด

ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด

ตัววัด	2560	2561	2562	2563	2564	2565	เป้าหมาย 2565	ผลลัพธ์ เทียบกับปี ที่ผ่านมา
ร้อยละนักศึกษาเข้าตามแผนการรับ นักศึกษา	57.08	31.67	56.25	49.58	81.67	58.89	100.00	ลดลง
ร้อยละของหน่วยงานภายนอกที่ให้ทุน วิจัย	0	33.33	25.00	33.33	100.00	100.00	80.00	เท่าเดิม

7.5 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตารางที่ 7.5-3 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ตัววัด	2561	2562	2563	2564	2565	คาดการณ์ 2565	เป้าหมาย 2565
ร้อยละของโครงการตามแผนปฏิบัติ การที่นำไปปฏิบัติได้ต่อโครงการตาม แผนปฏิบัติการทั้งหมด	81.48 (110/135)	76.27 (90/118)	81.31 (87/107)	69.16 (74/107)	88.24 (105/119)	76.47 (91/119)	80.00
ร้อยละของตัวชี้วัดความสำเร็จตาม แผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย	80.58 (83/103)	72.38 (76/105)	73.40 (69/94)	59.63 (65/109)	82.24 (88 /107)	77.57 (83/107)	80.00